Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación

Cuarta edición

Rossana Barragán (coordinadora)
Ton Salman
Virginia Aillón
Julio Córdova
Erick Langer
Javier Sanjinés
Rafael Rojas

PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN ESTRATÉGICA EN BOLIVIA

La Paz - Bolivia

Barragán, Rossana (Coord.)

Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación / Rossana Barragán; Ton Salman; Virginia Aillón; Javier Sanjinés; Erick Langer; Julio Córdova; Rafael Rojas.- 4 ed. — La Paz: FUNDACIÓN PIEB, 2007.

xxiv; 360 p.; cuad.; 21 cm.—(Serie Formación n. 1)

D.L.: 4-1-1335-11

ISBN: 978-99954-32-14-0 : Encuadernado.

DISEÑO DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN / INVESTIGACIÓN / INVESTIGACIÓN CUALITATIVA / INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA / MÉTODO / MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN / ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN / ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN / ANÁLISIS DE DATOS / FUENTES DE LA INFORMACIÓN / ELABORACIÓN-INFORMES / INFORMES SOBRE PROYECTOS / TÉCNICAS DE REDACCIÓN

1. título **2.** serie.

D.R. © FUNDACIÓN PIEB
Cuarta edición, agosto 2007
Primera reimpresión, julio 2008
Segunda reimpresión, junio 2011
Edificio Fortaleza, Piso 6, Of. 601
Av. Arce N° 2799, esquina calle Cordero, La Paz
Teléfonos: 2432582 - 2431866
Fax: 2435235
Correo electrónico: fundacion@pieb.org
Website: www.pieb.org / www.pieb.com.bo
Casilla Postal: 12668

Diseño gráfico de cubierta: Alejandro Salazar

Edición: Nadia Gutiérrez A.

Producción:
Plural editores, 2011
c/ Rosendo Gutiérrez 595 esquina Av. Ecuador
Tels.: 2411018 / Casilla 5097, La Paz - Bolivia
e-mail: plural@plural.bo / www.plural.bo

Impreso en Bolivia
Printed in Bolivia

En definitiva, la investigación cuantitativa cuenta con una serie de procedimientos, instrumentos y técnicas de análisis para el manejo y el análisis del dato cuantitativo.

IV. MODALIDADES PARA LA OBTENCIÓN Y EL TRABAJO CON DATOS

Rossana Barragán y Ton Salman

1. La observación

El acto de "observar" suele estar asociado al proceso de mirar con cierta atención una cosa o actividad; o sea, concentrar la capacidad sensitiva en algo por lo cual estamos particularmente interesados. La observación es fundamental en cualquier investigación cualitativa. Observar no es, sin embargo, sólo mirar; se trata de hacerlo en forma sistemática, y, en lo posible, de manera "controlada" y precisa.

Observar implica tomar notas sistemáticamente sobre eventos, comportamientos, objetos, etc., encontrados en el lugar de estudio. De ahí el instrumento fundamental llamado "Cuaderno de notas de campo", el cual constituye el soporte en el que se realizan las descripciones de lo que se ha observado.

El principio de la observación es que uno no pregunta a la gente sobre sus visiones, perspectivas, actitudes o sentimientos, sino que observa lo que hacen y lo que dicen, porque se considera que "del dicho al hecho hay mucho trecho". De ahí que las prácticas y el lenguaje son fundamentales.

Es importante aclarar, sin embargo, que la observación no es cien por ciento pasiva. Muy pocas veces se observa "el todo", sin tener ningún interés específico. En este sentido, la observación suele ser "dirigida". En muchos casos, esta meta motiva, incluso, la intervención del observador, la cual puede limitarse a dirigir las conversaciones informales hacia ciertos temas o a tomar algunas iniciativas sugiriendo, por ejemplo, reuniones a los actores del ámbito que uno observa. Pero la intervención puede también

estar "dirigida" a un interés muy particular como cuando se pretende descubrir la causa de una epidemia o enfermedad. En este caso, hay que observar, con calculado interés, las características y síntomas, los casos cuando se dieron y no, así como las condiciones de la gente en las dos situaciones. Al principio uno puede establecer vínculos y relaciones especulativamente para luego buscar comprobar ciertas posibles causas con la apariencia de la enfermedad. Aquí estamos ante la observación pero determinada por un objetivo específico y casi con carácter experimental. Aun cuando el control sobre la situación es mínima (y por eso se trata de observación, no de un experimento), se trata de una observación que va más allá del acto de registrar "ciegamente" porque lo que se está haciendo es plantear preguntas al mundo observado.

En toda observación, la localización y el tiempo son trascendentales. Estar presente en una comunidad antes o después de una gran fiesta o en tiempos tranquilos y agitados, influye. Estar dentro de un grupo de mujeres u hombres o por detrás del evento, etc., cambia lo que se registra. Se deben tomar en cuenta también las limitaciones del observador: puede estar cansado, enfermo o simplemente no tener "las antenas" para registrar ciertas cosas. Además, todos tenemos filtros para distinguir lo llamativo de lo insignificante, dado que es imposible registrar todo. Estos filtros están influidos por lo que vemos como contrastes y similitudes, tanto dentro del mundo que estamos observando como en relación con nuestras propias experiencias que determinan lo que es "familiar" y no "familiar". Esto lleva al uso, muchas veces inconsciente, de nuestra "estructura cognitiva" para distinguir y denominar ciertas cosas como tales. No son argumentos para descalificar la observación o su valor, pero sí nos enseñan que cualquier observación es relativa, parcial y subjetiva (Anguera, 1989).

Ahora bien, la observación puede utilizarse con diferentes fines y en distintos momentos de la investigación:

a) Con fines exploratorios, en una fase inicial.

b) Como una técnica complementaria a otras como la encuesta y las entrevistas.

c) Como la principal técnica de recolección de información.

1.1. Tipos de observación

Por lo general, se distinguen observaciones experimentales, observaciones estructuradas y abiertas, y observaciones participativas y no participativas. Además, hay variaciones en cuanto al conocimiento que tienen los "observados" sobre la actividad del observador, el grado en que el observador participante se involucra o trata de influir, etc.

Observación experimental

El experimento es una situación provocada por el investigador creando una situación artificial al introducir una variable, observar y medir sus consecuencias.

Existen dos tipos de observaciones experimentales:

- Experimento controlado

  Consiste en la selección de dos muestras aleatorias: la muestra experimental la muestra de control. La primera se sujeta a una variable mientras que la segunda no, para analizar precisamente la influencia de esa variable. Un caso muy ilustrativo es el análisis de las propagandas de partidos políticos en campañas electorales en dos grupos: uno sometido a un tipo de preguntas y otro a una variante de las mismas.

- Experimento *ex post factum* o pasivo

  Se trata de investigaciones sobre las causas o los efectos de una causa. Un ejemplo sería analizar la educación y el éxito social en una generación en la que unos estudiaron y otros no (Pardinas, 1983: 112-113).

La observación sistemática y estructurada

Se trata de la observación y registro de comportamientos y acciones que se han seleccionado previamente. En general, existen tres etapas en este tipo de observaciones:

- Definir el problema a investigar.
- Definir el universo a observar.
- Desarrollo de las guías de observación o no (García Ferrando y Ricardo San Martín, 1992: 119-120).

Dentro de lo que se observa se hallan los comportamientos, los fenómenos lingüísticos, los actos verbales y los procesos de interacción; los fenómenos no verbales como los gestos, actitudes, los movimientos espaciales y la distribución espacial (García Ferrando y Ricardo San Martín, 1992: 120).

En muchas de estas investigaciones se establece una codificación que permite registrar lo observado. Por ejemplo, si se hace una análisis del relacionamiento entre alumnos y profesores en torno al tipo de clase que se desarrolla, un estudio planteó 10 posibilidades: 1. El profesor acepta y ayuda al estudiante. 2. El profesor pregunta. 3. El profesor critica al estudiante... y así sucesivamente. En base a esta codificación, el investigador anotaba el código en cada interacción que se daba entre estudiantes y profesores (Robson, 1999: 212).

La observación participante

Constituye una aproximación global y un método o técnica de recolección de información. La observación participante es importante siempre y cuando sea prolongada (García Ferrando y Ricardo San Martín, 1992: 126).

El nombre de observación participante fue introducido por Enrique Lindeman en su libro *Social Discovery*, en 1924. Sin embargo, la técnica en sí viene de la antropología, de Bronislaw Malinowski que vivió entre los Trobiand en el Pacífico. El vivía haciendo su estudio alejado del grupo Trobiand y pronto se dio cuenta que no lograba realmente acercarse a los "nativos", por lo que decidió establecerse en la propia aldea. La idea es que no sólo podía observar todo sino que su presencia se iba haciendo familiar de tal manera que no violentaba los contextos y ambientes (Pardinas, 1983: 75). En su libro sobre los *Argonautas del Pacífico* recomendaba que el observador debía vivir entre los indígenas:

> De mis zambullidas en la vida indígena —y las he hecho muy a menudo, no sólo por el estudio en sí mismo sino porque todos necesitamos compañía humana— siempre he salido con la clara convicción de que sus comportamientos, su manera de ser en toda clase de operaciones tribales, se me hacían más transparentes y fáciles de entender que antes (En: García Ferrando y Ricardo San Martín, 1992: 130).

Como su nombre lo indica, la observación participativa exige involucrarse en el mundo social elegido para el estudio, "participar" de tal manera que se pueda llegar a compartir la experiencia de los otros (Pérez, 1998: 25). El principio es que la inmersión y la observación participante permitirían al investigador ver, escuchar, oír, mirar la realidad como lo hacen quienes son parte de ella, e incluso mirar el mundo desde esa perspectiva (Marshall y Rossman, 1999: 106). Esta posibilidad ha sido sin embargo criticada en los últimos años.

La observación participante fue utilizada fundamentalmente por los antropólogos en investigaciones sobre sociedades a las que no pertenecían. De ahí que ya a partir de principios del siglo XIX existían guías de observación para el etnógrafo.

En sociología y antropología, la idea básica es que el investigador convive con el grupo, la comunidad, el entorno social que quiere estudiar. Su estrategia no es sacar datos en base a una visita rápida, sino estar presente y compartir lo que pasa diariamente. Así, él o ella se enteran de costumbres, ritos, rutinas, convicciones, etc., como también de las cosas menos discursivas o "públicas": chismes, roces entre individuos o familias, preparativos para fiestas, comidas, pequeños rituales del día, relaciones entre hombres y mujeres, etc. El ideal es que la persona internalice las pautas y sensaciones con las cuales vive la gente: se levante a la misma hora, haga algo que "tiene sentido" para la gente, experimente —con tanta alegría como el resto— la llegada de días festivos, etc. Lo ideal es también que el investigador, después de un tiempo, ya no llame la atención, y que, entonces, la gente siga con sus quehaceres cuando él o ella aparezcan.

Se estima, por supuesto, que debe hablar el idioma local. El observador anota, registra, graba: en otras palabras, sigue meticulosamente lo que pasa y deja constancia sistemática y estructuradamente de lo que observa.

En la observación se distinguen "términos de observación" o "unidades de observación" desde lo émico y lo ético. Lo émico se refiere a que uno anota los términos de la cultura estudiada. La idea es que para entender, uno necesita usar las mismas palabras que los actores y así dar significación a lo que hacen y dicen. Los términos "amigo" o "propiedad" son, por ejemplo, términos famosos por su ambigüedad y variación en sus significados en distintas culturas, y, por ello, engañosos.

Los términos "etic" son los términos "interculturales", por lo cual es perfectamente legítimo describir y analizar el comportamiento en base a ellos. Es lo que permite la comparación y la teorización, y la observación desde *un solo* marco de conceptos. Desde esta aproximación, se deja de lado la significación que la gente da a lo que hace: lo que necesitamos entender es su acción en un contexto más allá del mundo analizado. La tensión entre las dos categorías de términos es irresoluble. Lo que sí podemos hacer es estar conscientes de que la diferencia puede ser crucial: "Ser miembro del hogar" puede resultar en un "sí" desde una perspectiva emic, y en un "no" desde una perspectiva etic.

Es obvio que la participación, como entrada metodológica y técnica de levantamiento de datos, conlleva varios otros problemas. Es, al igual que cuando se trata de explicitar pautas y "sensibilidades", una actividad que no es cien por cien sistemática, y es apenas controlable y repetible de modo preciso. El investigador tiene, en este sentido, un papel decisivo. Lo que llama la atención a uno puede pasar desapercibido a otro. Las mujeres suelen observar mejor la vestimenta, los adornos, la decoración, los colores. Los hombres a los que les gusta cocinar observan mejor cómo se cocina, cuál es la dieta diaria y festiva, etc. Por consiguiente, lo personal afecta lo que se observa.

En este sentido, la fortaleza del método es, a la vez, su debilidad. Por un lado, no hay mejor manera para aproximarse a lo cotidiano, para ver las cosas "normales" (y por eso muchas veces desapercibidas por otras técnicas), y para acercarse a la multidimensionalidad de vivencias, convivencias y flujo de acontecimientos. Por otro lado, es un método relativamente "impreciso", con grandes riesgos de distorsión y unilateralidad. Existe también el riesgo de borrar u olvidar la heterogeneidad o de suponer que las sociedades son homogéneas, coordinadas, integradas, armónicas. Es importante

recordar que todo grupo es disperso, descentralizado, variado en sus formas de vivir, que hay controversias sobre lo correcto, sobre cómo se debe hacer las cosas, sobre cómo se siente la gente en una situación específica, etc. Son aspectos que con métodos más "explícitos" como las entrevistas y otras técnicas suelen salir a la luz más fácilmente.

Preguntas, ámbitos de la observación y consejos

Tres preguntas son claves para la observación:

- ¿Qué observar? Es decir, precisar la información necesaria en función del tema, hipótesis, marco teórico. En otras palabras preguntarse qué es lo que uno está buscando.

- ¿Dónde? ¿Cuál es la unidad de observación: individuos, comunidades, empresas, colegios, y, dentro de estas unidades, qué escenarios?

- ¿Cómo? Esto implica el desarrollo de guías de observación.

EJEMPLO 33

FICHA-EJEMPLO DE REGISTRO PARA LA OBSERVACIÓN

Información general

Fecha de lo observado

Hora de lo observado

Hora de haber tomado las notas

1. Lugar: ambiente y contexto físico
   - Lugar
   - Descripción del lugar
   - Atmósfera, ambiente, luminosidad, etc.
2. Ambiente social
   - Personas
   - Características (sexo, edad, características de las personas, etc.)
3. Actividades
   - Horario o rutina diaria y semanal
   - Actividades en las que están involucradas las personas
4. Comportamiento e interacciones

   Descripciones detalladas evitando utilizar adjetivos: activos, aburridos, (...) En vez de decir, por ejemplo, que actuó agresivamente, contar o escribir que cuando lo buscaron y le preguntaron xxx, durante tres veces respondió zzz en tal tono de voz. Ej.: "no me molestes" (...) "no tengo por qué saber", "no seas estúpido", etc.
5. Conversaciones y diálogos deben ser registrados lo más cerca posible a lo que fueron.

Consejos para la observación

- Ser lo más preciso posible en lo que se anota. No se trata de escribir una síntesis o resumen sino, más bien, la secuencia de lo que pasa. Es importante, por tanto, hacer el esfuerzo de no resumir, sino de registrar. Lo que parece importante y no-importante está determinado por lo que uno busca.

- Registrar con el mayor detalle posible, evitando notas cortas, términos que luego no se comprenderán o entenderán.

- Ser muy detallista: escriba como si tuviera que contar todo con mucho detalle de tal manera que otra persona tenga la impresión que estuvo ahí.

- Registrar inmediatamente después de haber observado algo. Si no es posible hacerlo en ese momento, se debe intentar inmediatamente después. No se puede dejar pasar un día para escribir las notas. Escriba así que esté sólo y pueda hacerlo. Tenga siempre una libreta a mano donde pueda anotar. No hay que pensar: "me voy a acordar"... porque la memoria puede engañar y uno puede olvidar los detalles que en el momento de la observación parecían rutina, y las rutinas pueden ser muy reveladoras.

- Evitar adjetivos calificativos como bonito, desordenado, pobre, etc. En lugar de ello, describa la situación de tal manera que cualquiera que lea, llegue a esos adjetivos. O si utiliza esos adjetivos, no se olvide de la descripción.

- Tratar de encontrar un equilibrio entre registrar sólo lo que sirve, y registrar "todo" hasta ya no poder distinguir entre lo que es y no relevante. Hay que dejar algo de lo aparentemente irrelevante porque podría servir.

- Revisar frecuentemente lo que uno ha escrito y pensado, anotando los detalles que llaman la atención, las similitudes, las cosas que son extrañas o fuera de lo que uno esperaba: de esa manera se afina la destreza de observación. Al mismo tiempo permite plantearse temas para seguir observando, aclarando, etc. En otras palabras, no se debe esperar hasta "tener todo".

- Escriba sus impresiones respecto a lo observado, sus dudas, sus apreciaciones, sus preguntas, diferenciando de manera clara lo observado de lo que son sus reflexiones.

- Tratar de ordenar, indexar, codificar, denominar, aunque sea provisionalmente, para que uno se dé cuenta que ya está interpretando y seleccionando, dejando de lado una serie de datos.

- No observar y registrar en un cierto nivel de abstracción como por ejemplo "dos hombres se odian". En esta formulación, lo interpretativo predomina sobre lo observado-descrito. La formulación "dos hombres se gritan" ya es menos susceptible a prejuicios y etnocentrismo.

Los resultados de esta técnica pueden conducirnos a visiones muy ricas y matizadas sobre la vida que lleva a cabo el grupo investigado: no solamente sobre lo que hace la gente, sino también sobre el por qué de estas acciones y las creencias y sentimientos que las acompañan.

1.2. Las etnografías

La etnografía se desarrolló como método a partir de los trabajos de Malinowki y Mauss. Aunque comprende varias técnicas de recolección de información sobre una sociedad, la observación tiene un rol fundamental. En 1947, en su *Manual de Etnografía*, Marcel Mauss señalaba que la ciencia etnológica tenía como finalidad la observación de las sociedades y como meta el conocimiento de los hechos sociales (Mauss, 1947-1967: 7). El gran peligro era la subjetividad, es decir, no creer que uno sabe sólo porque lo ha visto. De ahí que aconsejara que uno escribiera sólo "lo que uno sabe, todo lo que uno sabe y nada más de lo que sabe". En busca de la objetividad y la exhaustividad, recomendaba que la etnografía, como estudio en profundidad, debía practicarse viviendo en la sociedad estudiada de 3 a 4 años (Mauss, 1947-1967: 7, 9 y 13).

El vivir durante largos períodos de tiempo en las sociedades estudiadas se convirtió en "el trabajo de campo" realizado generalmente en un lugar exótico, en una aldea lejana, (por oposición al trabajo en "gabinete"), una característica que parecía definir a la etnología y a la antropología. Su propio nombre rememora el "trabajo de campo" de las otras ciencias, particularmente de la zoología y botánica. Remite también, en su origen, a la "historia natural", uno de cuyos objetos a ser estudiado intensivamente y en un área limitada era la humanidad primitiva en su estado natural. El trabajo de campo se reificó aún más con el trabajo de Malinowski. Había que observar a los nativos en sus lugares de origen. El campo se convirtió en sinónimo de rural, de "salvaje". Otro elemento que reforzaría el trabajo de campo fue el hecho de que la antropología se hizo como ciencia en base a la comparación de diferentes grupos, culturas y áreas culturales (Gupta y Ferguson, 1997: 6 y 8).

Para realizar cualquier etnografía, se privilegiaron dos grandes vías de obtención de información:

- La observación participante.
- El uso y recurso a informantes.

Paralelamente, se recomendaba recurrir a una serie de técnicas:

- Notas de campo. Registro de toda su experiencia, una especie de diario detallado y muy explícito.
- Entrevistas grabadas con informantes.
- Genealogías y relaciones de parentesco fundamentales para entender el sistema social. Las genealogías se utilizan para saber cómo trabaja la terminología de parentesco, los reclutamientos de matrimonio, etc.
- Mapeos.
- Observaciones estructuradas: elegidas en el espacio y en el tiempo: Ej.: observaciones en cada uno de los barrios en los que se divide la sociedad, entre determinados grupos de personas, etc.; historias de vida...
- Fotografías y films.
- Colección de artefactos y análisis.

Los principios de la aproximación etnográfica consistían —y consisten— en:

- Vivir entre la población sobre la cual se realiza la investigación.
- Proporcionar una clara y concisa descripción de la sociedad, un cuadro completo en el que cada aspecto de esa sociedad y cultura se encuentren retratados...

- Describir las reglas y regularidades que no siempre están formuladas de manera escrita (Ej. Justicia).

- Cada fenómeno debe ser estudiado en su más amplia variedad de manifestaciones.

- Observación de la manera en que una costumbre es seguida, observación de comportamientos, etc. En otras palabras, que no sean miradas superficiales sino que traten de penetrar hasta la actitud mental.

- Opiniones y perspectivas de los sujetos de esa sociedad, registrando en su idioma algunos términos, conceptos o las palabras utilizadas, los giros idiomáticos, etc.

Las aproximaciones etnográficas han tenido, sin embargo, un serio cuestionamiento, abierto en parte por el antropólogo Geertz.

1.3. La descripción densa y la interpretación de la cultura

Geertz señaló, en su libro clásico sobre *La interpretación de las culturas*, que lo que definiría a la etnografía —en lugar de la descripción, selección de informantes, establecimiento de genealogías, etc.— debiera ser lo que Gilbert Ryle llamaba "descripción densa" (Geertz, 1987: 21). El ejemplo clásico que proporcionó fue el del guiño de ojo que un investigador observa: el guiño de ojo voluntario, el guiño de ojo como tic y el guiño de ojo como remedo y burla de otro. Vistos desde un lente fotográfico, los tres serían iguales. La diferencia es, sin embargo, enorme. Una descripción superficial captaría a los tres como un fotógrafo, mientras que una descripción densa permitiría precisamente desentrañar las estructuras de significación y los códigos. El etnógrafo se enfrentaría entonces a una serie de estructuras conceptuales complejas y tiene que "ingeniárselas" para captarlas primero y explicarlas después. Y esto ocurriría en todos los niveles: desde realizar censos de casas hasta recopilar términos de parentesco, etc. (Geertz, 1987: 21-22). De ahí que el autor planteara que:

> Hacer etnografía es como tratar de leer (en el sentido de "interpretar un texto") un manuscrito extranjero, borroso, plagado (...) de incoherencias... (Geertz, 1987: 24).

Por ello consideró que el debate sobre la cultura entre posiciones idealistas y subjetivas versus objetivas estaba mal planteado, porque la acción humana es acción simbólica y ya no importa si es de la mente o de qué. La cultura fue considerada entonces como algo público dotado de significado y estructuras de significación socialmente establecidas (Geertz, 1987: 24, 26).

Desde esta perspectiva, la etnografía no consistiría en convertirse en nativos o en imitar a los nativos sino en conversar con ellos, en tratar de decodificar los significados. No se trataría, sin embargo, de sólo registrar y repetir lo que grupos o personas dicen porque el etnógrafo y antropólogo, tomando en cuenta todo ello, describe y re-elabora: "el objeto de estudio es una cosa y el estudio de ese objeto es otra" (Geertz, 1987: 26-28). En resumen, los estudios antropológicos serían, a su vez, otras interpretaciones e interpretaciones de segundo y tercer orden; en otras palabras, una *fictio*, una hechura, una creación(...) La clave consistiría en realizar una excelente descripción para lograr distinguir el guiño del tic y del remedo del guiño (...), desentrañando sus significados que sólo emergen a través de la descripción. De ahí que Geertz afirmara:

> Si la lectura antropológica es realizar una lectura de lo que ocurre, divorciarla de lo que ocurre —de lo que en un determinado momento o lugar dicen determinadas personas, de lo que éstas hacen (...) es decir de todo el vasto negocio del mundo— es divorciarla de sus aplicaciones y hacerla vacua (p. 30).

El etnógrafo realizaría entonces observaciones escribiendo e inscribiendo discursos sociales. Lo escrito sería el contenido, la intención, el noema, la significación del evento de habla. A partir de ellos, es importante establecer conjeturas y significaciones. La cultura sería una especie de conjunto de textos, extendiendo el concepto de texto más allá del material escrito (Geertz, 1987: 31 y 368).

1.4. Perspectivas críticas a la etnografía

La observación y la etnografía están siendo acechadas por los positivistas y por los postmodernos. Por los positivistas porque se critica su validez y su objetividad. Por los postmodernistas porque consideran que se debía asumir el hecho de que no hay una realidad empírica (Hammersley y Atkinson, 1995: 1-22). Los postmodernos creen que una ciencia que puede observar

presupone la existencia de un mundo empírico al cual se puede analizar. Los positivistas consideran, por otra parte, que observar y ver la perspectiva de los actores no es posible. Sostienen que no es posible alcanzar la subjetividad y la mente de los otros. Finalmente, existe otro problema: la validez en la representación etnográfica. Para algunos, la validez se garantizaría por observaciones llevadas cuidadosa, extensiva y prolongadamente. Para otros, en cambio, esa validez no es posible porque está implicada en el cuestionamiento que se ha hecho a las ciencias sociales.

Algunos hablan, por ejemplo, de la doble crisis de representación y legitimidad de las disciplinas humanas. Lingüísticamente se ponen en cuestionamiento dos presunciones teóricas. Primero, que la experiencia que desea capturar el investigador se crea o es creada por el investigador. En otras palabras, que lo que puede crear un cientista social es una narrativa donde hay un escritor, un texto, un sujeto o tema que se crea y representa. Existe, por tanto, una crisis de la representación. Segundo, el problema de legitimidad porque la validez, confiabilidad y generalización fueron criticadas. Es decir, que se ha deconstruido la legitimidad del texto porque, según la visión postmoderna, esa validez epistemológica reside en la autoridad, en el conocimiento, en su producción y en su representación. Sin validez no habría verdad y sin verdad no habría validez. Y la validez no sería otra cosa que un proceso de poder por el cual se incluyen y se excluyen conocimientos. Todo lo que se exige en las ciencias sociales como credibilidad, triangulación, etc., no serían más que mecanismos e intentos para reformular la autoridad de la investigación y la concepción de que existe un mundo fuera de nosotros que puede ser estudiado y captado por los investigadores (Denzin, 1998: 127 y 132-133). Estas posiciones son consideradas por otros investigadores como conducentes a un total nihilismo.

La propia aproximación de Geertz y con ella las visiones etnográficas fueron criticadas por cuanto el etnógrafo se investiría de autoridad en la que se esconde su objetividad y su perspectiva, confundiendo su subjetividad con la de los sujetos estudiados, desconociendo además lo individual y creando y asumiendo una invisibilidad que, a diferencia de los dioses, no puede tener (Crapanzano, 1986: 53, 70 y 74). En una contribución interesante, Marcus y Fischer (1986) abogaron por una etnografía que "hace de tripas corazón" y aprovecha la actual crisis epistemológica para experimentar con nuevas formas etnográficas, tanto en términos de "representar"

(más allá de lo ingenuo) la diferencia cultural, la experiencia y práctica de "vivir la cultura", como también en términos de situar lo descrito en contextos históricos y globales. Ambas dimensiones tendrían que "vigilarse" en la actividad etnográfica ya que en lo psicológico, lo estético y lo epistemológico se ha cuestionado la posición y el rol del etnógrafo (Marcus y Fischer, 1986: 17-44).

2. Las entrevistas

La entrevista es, de acuerdo a la definición clásica de Kahn y Cannell (1975. Cit. por Marshall y Rossmann, 1999: 108), la conversación con un objetivo o propósito. Las entrevistas son, entonces, conversaciones cuya finalidad es obtener información en torno a un tema. Entrevistar es también ejecutar lo estudiado. Es interacción, y las ciencias sociales estudian la interacción. Por eso se puede (y se ha hecho) estudiar la actividad de entrevistar. Las entrevistas se realizan tanto con propósitos cuantitativos como con propósitos cualitativos. En los últimos años, se restringió más y más el término entrevista para el tipo de diálogo mediante preguntas que no sólo se dirigen a obtener respuestas cuantificables. Además, se ha dado más atención a aspectos como el tono de voz y otros "mensajes" no verbales expresados durante la entrevista (Fontana y Frey, 1998: 47-49 y 51) y la relación entrevistador/entrevistado.

En general, se considera que una entrevista promedio dura una hora y que en ese tiempo se puede obtener información interesante. La gran ventaja de las entrevistas es que uno dispone de material acumulado relativamente rápido. Sin embargo es también su dificultad porque es complicado manejar mucho material. Otras desventajas son: el mucho tiempo que implica preparar una buena guía de entrevistas, el lograr realizar las entrevistas, el transcribirlas o escuchar todo lo grabado, el procesar toda la información.

EJEMPLO 34

FICHA DE REGISTRO DE UNA ENTREVISTA

Datos generales de registro

Número:

Fecha de la entrevista Hora. De..... a .....

Entrevista por

Datos del entrevistado(a)

Lugar de nacimiento _____ Edad _____

Profesión u Ocupación _____ Lugar de Trabajo _____

Lugar y contexto en el que se realizó la entrevista

Descripción breve de la persona y el contexto. Actitud hacia la entrevista

EJEMPLO 35

PROCEDIMIENTOS DISTINTOS (ENTREVISTA Y CUESTIONARIO), RESULTADOS DIFERENTES

"...He aquí un ejemplo de una experiencia realizada en los Estados Unidos durante la última guerra mundial. Se trata de las mismas preguntas planteadas a muestras idénticas, mediante procedimientos distintos (técnica de entrevista y cuestionario enviado por correo, sin identificación).

	Pregunta:	Respuestas	Por entrevista	Por correo
1.	¿Cree Ud. que los ingleses tratarán de hacernos combatir lo más posible en su lugar?	Sí	25%	42%
		No	57%	42%
		Sin opinión	18%	16%
2.	¿Cree Ud. que los judíos tienen demasiado poder e influencia en EE.UU?	Sí	56%	66%
		No	27%	17%
		Sin opinión	17%	17%

Las diferencias saltan a la vista y nos ponen de manifiesto que determinado tipo de información, no conviene recogerla mediante el procedimiento de la entrevista..."

Fuente: Ander-Egg, 1972: 26-41.

2.1. Tipo de entrevistas

Las entrevistas varían en cuanto a cuan prefigurada y armadas son, distinguiéndose entre las entrevistas no estructuradas y las entrevistas estructuradas y dirigidas.

La entrevista estructurada y estandarizada

La entrevista estructurada y estandarizada es altamente prediseñada, con preguntas fijas que deben responder todos los participantes o entrevistados. Tienen entonces preguntas predeterminadas y estandarizadas. Se realizan con un cuestionario o pauta de preguntas. En su variante más estricta se trata de un guión donde se plantean las preguntas siempre de la misma forma y en el mismo orden. El límite con un cuestionario es borroso. Las

entrevistas altamente estandarizadas tienen la ventaja de ser fácilmente clasificables y sencillas de tal manera que se pueden codificar rápidamente. En general, se utiliza este sistema cuando las respuestas alternativas son conocidas, limitadas en número y claramente definidas.

Las entrevistas semi-estandarizadas, semi-estructuradas o semi-dirigidas

Este tipo de entrevistas tiene una guía y una serie de preguntas predeterminadas, pero en el proceso de realizar las entrevistas no se sigue necesariamente el orden porque se deja bastante libre al que habla, sin olvidar de centrar la entrevista en el tema y objetivos de la investigación (Quivy y Van Campenhaudt, 1998: 184-186). En las entrevistas semi-estructuradas se trabaja con una lista de tópicos, más o menos detallado. Esto permite "cubrir" una serie de temas y aspectos que se repiten en cada entrevista, aunque también hay apertura y más libertad para improvisar: volver a preguntar, pedir elaboración, incluir experiencias personales para ilustrar el caso, etc. (Munch y Ángeles, 1998: 62-63). Pueden ser también entrevistas semi-directivas o semi-dirigidas porque se direcciona la entrevista a ciertos temas aunque se deja también cierta libertad de responder al entrevistado. La característica de este tipo de entrevista es que generalmente uno tiene una guía de preguntas que no obliga a seguir un orden.

Hoy en día lo más común es la entrevista semi-estructurada porque hay más conciencia de que las entrevistas completamente "estructuradas" y prefijadas distorsionan: no hay un modelo o formato que puede ser utilizado en todas las circunstancias y con todos los entrevistados. Hay que buscar maneras para tomar en cuenta el mundo de las percepciones del entrevistado, un mundo que puede influir e incluso determinar respuestas no confiables. Por eso la entrevista semi-estructurada permite procesar y comparar los resultados de distintos entrevistados; a la vez posibilita improvisar durante la entrevista y ser flexible para adaptarse a las circunstancias específicas.

La entrevista guiada, dirigida o focalizada

La entrevista guiada implica que el investigador ha desarrollado categorías y temas para explorar, pero está menos abierto a escuchar otros temas. El investigador formula algunas preguntas que cubren un número limitado

de temas para ayudar al entrevistado, pero respeta cómo el entrevistado estructura y arma sus respuestas. La dinámica es plantear preguntas o temas abiertos y luego el participante responde con largas narrativas. Esta manera de proceder ejemplifica la visión de este tipo de estudio: las perspectivas y visiones del entrevistado son más importantes que las del entrevistador (Rossman and Rallis, 1998: 124).

En la entrevista dirigida o focalizada, la principal función del entrevistador consiste en centrar la atención sobre una experiencia determinada. Aunque el entrevistado tiene libertad, la dirección de la entrevista está en manos del entrevistador (Selltiz, 1968: 228. En: Abruch, 1983). En general este tipo de entrevista ha sido ampliamente aplicada buscando la comprobación de hipótesis, en situaciones muy cercanas a la experimentación. La entrevista focalizada se ha utilizado para estudiar situaciones que han llevado a un cambio de actitud en las personas entrevistadas (Ander Egg, 1972: 110-111). De ahí que Merton, Fiske y Kendall (1956) describieran la entrevista dirigida o focalizada como parte de un proceso, como parte de una serie de etapas:

- Las personas entrevistadas se hallan inmersas en una situación determinada: una campaña electoral, una rebelión, han escuchado un programa, etc.

- Los elementos que forman parte de esa situación han sido analizados por el investigador, y éste ha formulado hipótesis o explicaciones relacionadas a las consecuencias y efectos de la situación.

- En base a esas hipótesis se establece una guía de entrevista que establece grandes áreas de la encuesta.

- Entrevista: las respuestas deben responder a las hipótesis en investigaciones sobre programas de radio, conferencias, etc. (Selltiz, 1968: 229. En: Abruch, 1983 y Ander Egg, 1972: 110-111).

EJEMPLO 36

ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS

Características, resultados y problemas en la ejecución

Características

Es un tipo de entrevista que permite comparar, contar, medir y ver correlaciones, porque en una serie de entrevistas emergen los mismos temas, con la posibilidad, además, de tener algún espacio para improvisar y añadir otros. Exige, sin embargo, una buena preparación del entrevistador porque tiene que manejar bien su guía de preguntas para poder improvisar, y volver al tema después.

Tipo de resultados

Es necesario preparar bien la guía de preguntas: ¿cuáles son los temas fundamentales que tienen que tocarse en cada entrevista? ¿Por qué? Se tiene que tener conocimiento previo para poder diseñar el listado de preguntas. La ventaja es que se pueden "chequear" las respuestas: si uno afirmó que se juntan cada semana y los demás cada 15 días, uno tiene un mecanismo de control. Pero ojo: la frontera entre hablar (más) libremente y seguir la guía de preguntas es vaga y puede ser engañosa.

Problemas en la ejecución y cuestionamiento de los resultados

Se frena la libertad de los entrevistados, por un lado, o se les da demasiada libertad de hablar sobre lo que quieren, por otro lado. El compromiso "justo" no es fácil. Además, la jerga que uno utiliza posiblemente no corresponde con el lenguaje diario de los entrevistados o puede tener tono de impertinencia. Por eso es bueno hacer pruebas piloto (...) Además hay que tomar en cuenta que no es "conversación" así nomás. Es unidireccional e irretroactiva. No es abierta en el sentido de que el entrevistado puede preguntar con la misma libertad y tiempo disponible al entrevistador. Tiene también el carácter de ser forzado porque se obtiene lo que se expresa y no lo que no se pregunta (...) Aunque es claro que con mayor apertura, hay también mayor espacio para ello.

Preguntas cerradas limitan la expresión; preguntas abiertas pueden permitir respuestas elusivas. Las primeras sugieren, y muchas veces injustificadamente, estados de arte unívocos y claros; las segundas un caos no-analizable. Tal vez vale la pena considerar mezclar los dos, para que uno no se pierda en uno de los dos extremos...

EJEMPLO 37

ENTREVISTAS A INFORMANTES CLAVES

Características, resultados y problemas en la ejecución

Características

Se habla intensivamente con personas que, supuestamente, tienen conocimiento privilegiado o exclusivo sobre ciertas cosas. Es indispensable, en casos en los que la cultura o el idioma se ha perdido, y entonces no hay un acceso directo mayor, hablar con personas que guardan esos saberes. Por otra parte, es importante recurrir a informantes privilegiados que tienen un conocimiento amplio por haber estudiado el tema, por ejemplo, durante mucho tiempo. Este tipo de entrevista sirve para obtener "un panorama" del tema.

Tipo de resultados

El resultado de este tipo de entrevista es una narrativa o relato sobre "cómo fue", en el caso de un testigo/protagonista de ciertos acontecimientos, o panorámico, en el caso que se trata de alguien que tiene una visión más general. Puede ser una narrativa muy rica, detallada y viva y una entrada fundamental tanto para empezar a entender ciertas cosas, en relatos de protagonistas que pueden conducir a la perspectiva "desde adentro", como en el caso de "expertos" o conocedores que no necesariamente son "de adentro", pero tienen una visión más general.

Problemas en la ejecución y cuestionamiento de los resultados

Los problemas en la ejecución dependen de la capacidad del individuo de expresarse, de relatar cosas culturales. Por ejemplo: él o ella pueden aprender mucho del(la) investigador(a) por el tipo de preguntas que hace y que le obliga a reflexionar sobre lo que ha vivido. Pero la memoria (y esta interacción entre entrevistado y entrevistador) es una fuente sospechosa de información.

Además, el estilo de entrevistar y la personalidad e idiosincrasia del entrevistador y entrevistado influyen mucho en los resultados, como también la autoimagen del entrevistado.

En cuanto a la problematización de los resultados, hay que hacerse un pregunta clave: ¿con quién se está hablando? ¿Qué interés tiene él o ella en presentar un

continúa en la página siguiente

viene de la página anterior

retrato específico? ¿Está exagerando su propio papel? ¿Es informante clave justamente porque su rol era o es excepcional? ¿Fue por ejemplo un intermediador? Hay que tener en cuenta que respuestas sobre hechos (¿había un médico? ¿había una iglesia? ¿en qué fecha se firmó el contrato?) son mucho más confiables que respuestas de índole más evaluativa (¿cuánta gente quería salir del pueblo? ¿hubo roces entre las familias?)

Es importante también tomar en cuenta que la información sobre la propia vida de los informantes es más confiable y puede revelarnos mucho sobre cómo "funcionaba" o "funciona" la comunidad (es una aproximación más cercana a las "historias de vida"). Pero también, en estos casos, la gente puede equivocarse o tener una impresión errada ("me demoré una hora y media en ir al trabajo" - y resulta ser mucho menos que una hora).

Conclusión: Las entrevistas a informantes claves son importantes pero no deben utilizarse como única fuente de información porque son poco confiables. Se aconseja combinar con otras técnicas.

La entrevista a profundidad

Las entrevistas a profundidad son importantes sobre todo cuanto uno está interesado en las narrativas como manera de acceder al significado de la experiencia sobre sus vidas. Ej.: cómo viven las mujeres pobres el acceso al sistema de salud. La investigación narrativa puede incluir historias de vida, biografías, autobiografías, historias orales y narrativas personales. Todas tienen en común la asunción que contar y narrar es integral al entendimiento de nuestras vidas. En la investigación narrativa uno se centra en la estructura y contenido de las historias que la gente cuenta y que dan sentido a su vida.

Entrevistas a grupos (ver Capítulo dos, punto IV. 3)

A veces se opta por entrevistas en grupo, lo que no significa que se está remplazando la entrevista individual. La idea es tener acceso a otra capa de información. Un término que se usa mucho para este tipo de información es la de "grupo focal", término que viene de la investigación sobre preferencias de los consumidores. Hoy en día se usa el término para cualquier entrevista grupal, aunque en realidad hay mucha variedad. Hay entrevistas

grupales más exploratorias, tipo piloto; y más fenomenológicas, buscando la realidad experimentada formulada colectivamente y vía deliberación. El rol del entrevistador puede ser más directivo o no directivo, la situación más formal o más espontánea, y las preguntas más sofisticadas o casi completamente "al azar". Se busca, más que nada, la riqueza de "respuestas acumuladas"; respuestas logradas después de intervenciones, complementos, correcciones, precisiones y hasta desacuerdos en un grupo que está conversando un tema o pregunta. A veces, sin embargo, hasta la metodología sufre de "modas" y en este sentido siempre hay que preguntarse si este tipo de entrevista es la adecuada o lo mejor para el tipo de información que uno busca. Las entrevistas en grupos focales no son automáticamente más sutiles y no se encuentran "al día" o "en la punta" de las investigaciones aún cuando por su popularidad pareciera así.

Las entrevistas a "élites"

Una entrevista a élites es un caso especializado ya que significa hacerlo a grupos considerados influyentes, informados, importantes en una organización y comunidad. La información que detentan estos grupos es muchas veces valiosa e importante por la posición que tienen. La dificultad de este tipo de entrevistas reside en el acceso y en el hecho de que muchas veces uno no puede tener la libertad de guiar la entrevista por donde el investigador desea sino por donde le lleva el entrevistado. Exige también mucho conocimiento del entrevistador sobre el tema, manejo, etc. (Marschall and Rossman, 1999: 114). Una tesis de doctorado sobre Bolivia ha sido realizada utilizando fundamentalmente este tipo de entrevista: la de Van Cott (2000).

2.2. Condiciones previas para realizar entrevistas

- Tener claridad sobre el objeto de estudio y su definición.

- Tener en cuenta las consideraciones teóricas tomadas para elegir las variables a observar y que éstas se transformen en preguntas en la guía de entrevistas.

- Elegir y seleccionar cuidadosamente las personas entrevistadas en función del tema, problema y elementos teóricos adoptados.

Además de estas condiciones académicas, existen otras que se deben tener en cuenta:

- Relaciones y redes. A veces pueden ser fundamentales, otras no, dependiendo del tema de la investigación. Tener relaciones y conocimiento puede ayudar a contactar gente, "abrir puertas", etc. Sin embargo puede ser contraproducente precisamente por la cercanía y la familiaridad.

- Explicaciones. Explicar lo que se quiere hacer pero brevemente. Los que van a ser entrevistados u observados quieren saber por qué se los ha escogido; pero no quieren escuchar un tratado académico sobre el proyecto y la propuesta. La explicación debe adecuarse a la gente a la que se dirige.

- Conocimiento previo. Varía dependiendo de las circunstancias. En algunos casos, la actitud del que no sabe mucho y quiere aprender y escuchar, funciona muy bien. En otros casos, esta misma actitud es contraproducente porque la gente con la que uno habla puede pensar que somos incompetentes y no sabemos nada. En casos en que se entrevista a gente profesional y especializada, ellos esperan que no hagamos preguntas obvias de las cuales ¡ya deberíamos estar informados! La edad y el género son también importantes: por lo general jóvenes y mujeres tienen que esforzarse por demostrar primero su "competencia" y "capacidad".

- Ética. Aclarar si se van a utilizar los nombres y apellidos o si la información va a ser anónima, o qué prefieren.

2.3. Guía de preguntas y características en función del tipo de entrevista que se realiza

Para trabajar con entrevistas es imprescindible realizar una guía de entrevistas en función del tema del trabajo, sub-temas, objetivos, hipótesis, etc. En general, uno tiene que tener claridad si busca "los hechos" o las "percepciones" y "representaciones".

La búsqueda de los "hechos"

Si uno busca el conocimiento de determinadas situaciones, sucesos y hechos, es importante plantearse lo siguiente:

- ¿Cómo se tuvo conocimiento?
- ¿Cuál fue su relación con los hechos?
- ¿Es exacto el recuerdo?
- Buscar verificar, a través de varias entrevistas a diversas personas, esos hechos y acontecimientos para comprobar la fiabilidad de las respuestas. A veces las discrepancias pueden ser buenas pistas para investigaciones posteriores. Las informaciones obtenidas pueden ser contrastadas con informes, con noticias de periódico, etc. (Grawitz, 1975: 219. En: Abrunch, 1983).

Percepciones y representaciones

Aquí se trata, más bien, de buscar las percepciones y representaciones y no las "verdades".

Ejemplo: Entrevistas sobre la delincuencia.

> Si se quiere estudiar la importancia y magnitud de delincuencia, se entrevistará a gente seleccionada que conoce el tema: miembros de la policía, asistentes sociales, ...
>
> Si se quiere saber qué piensa la gente, se entrevistará a gente común y no a expertos (Grawitz, 1975: 219. En: Abrunch, 1983).

La guía para entrevistas debe tomar en cuenta, entonces, los objetivos centrales. Para el caso de investigaciones que se orientan más hacia las percepciones, representaciones, imágenes y significados, la guía de preguntas no es tan estructurada y terminada como en el caso de los cuestionarios. En la mayor parte de los casos, se tienen temas, puntos y preguntas relativamente amplios porque no se buscan respuestas cortas sino, más bien, respuestas amplias.

Hoy en día se cree que las entrevistas completamente "estructuradas" y pre-fijadas distorsionan: no hay un modelo o formato que puede ser utilizado en todas las circunstancias y con todos los entrevistados. Hay que buscar maneras para tomar en cuenta el mundo de las percepciones del entrevistado, un mundo que puede influir y hasta provocar que las respuestas no sean confiables. Por eso, lo más común es la entrevista semi-estructurada que

permite procesar y comparar los resultados de distintos entrevistados permitiendo improvisar durante la entrevista y ser flexible para adaptarse a las circunstancias específicas.

EJEMPLO 38

NOTAS PARA EL DESARROLLO DE UNA GUÍA PARA ENTREVISTAS

Tema de la investigación: percepciones y prácticas sobre la relación salud-enfermedad

- Conceptos sobre salud-enfermedad
- ¿Qué conceptos se manejan sobre la salud-enfermedad?
- ¿Existe la percepción que la enfermedad es el desequilibrio entre el alma y el cuerpo?
- ¿Existe la percepción que la enfermedad es el desequilibrio entre el hombre y las deidades? ¿Cómo se dan esos procesos de desequilibrio: de la salud a la enfermedad?
- ¿Cuáles son los orígenes de las enfermedades? ¿Fisiológicos, sobrenaturales, articulación de ambos?
- ¿Qué tipo de enfermedades son las que más frecuentemente afectan a la población?
- ¿Cómo curan las enfermedades más frecuentes y peligrosas? ¿Se apoyan en los servicios médicos existentes en la comunidad / pueblo o en las prácticas tradicionales?

Fuente: Notas de Ramiro Molina Rivero, 1995.

2.4. Estructura de las entrevistas, tipo de preguntas y consejos para las entrevistas

La preparación para diseñar la estructura, contenido y forma de la entrevista es crucial: las preguntas tienen que "cubrir", en lo posible, el tema de la investigación. Para lograrlo, se necesita tener claridad y operacionalización sobre las cuestiones de la investigación, y haber hecho alguna investigación previa para poder saber cómo presentarse y presentar las razones de la investigación, cuáles son las posibles distorsiones durante las entrevistas (presencia de otros, apuro del entrevistado, diferencia de edad y sexo entre

entrevistado y entrevistador, etc.) y para poder "traducir" los términos de la entrevista al vocabulario conocido por los entrevistados, obteniendo un mínimo de equivalencia lingüística (Dixon y Leach, s.f.). En cualquier caso, hay que tomar en cuenta la posible cohibición y vergüenza de los entrevistados en torno a preguntas consideradas personales o indecentes (ver Apfell-Marglin, 1998).

En general, se recomienda tener una primera parte introductoria y exploratoria, compuesta por preguntas que no entren de manera súbita a las partes del tema. Las partes más importantes deben estar más o menos al medio de la entrevista. En la tercera y última parte es conveniente volver a preguntas cuyas respuestas no han sido muy claras o a temas en los que se han observado contradicciones que merecen mayor aclaración. En otras palabras, se aconseja "descender" paulatinamente de lo más general a lo más detallado. Esto permite también al entrevistador "seguir lo narrado" y profundizar en cosas aún no esclarecidas.

El tipo de preguntas consignadas en la guía dependerá del carácter, objetivos y características de la investigación. En general, hay cuatro tipo de preguntas:

- Directas: tienen la ventaja y desventaja de ser puntuales, cortando a veces la comunicación. No da pie para la conversación y la discusión.

- Guiadas: implican que uno empuja a la persona a dar su parecer. Ej.: ¿Ud. cree que deberíamos tener...?

- Preguntas que conducen a la elección obligatoria: Ej.: ¿Deberíamos tener un nuevo cine este año o el próximo?

- Preguntas abiertas. Ej.: ¿Qué piensa, qué opina...?

Es conveniente diseñar una guía de entrevistas de la siguiente manera:

- Grupo de preguntas por grandes temáticas o temas. A la hora de hacer la entrevista, el entrevistador puede introducir cada parte al entrevistado, para que esté al tanto de lo que le preguntarán. Estos temas y encabezados ayudan también al entrevistador a guiarse en la entrevista.

- Desarrollar las preguntas una a una, dentro de cada uno de los temas previstos. Se deben revisar las preguntas cuidando la terminología utilizada.

EJEMPLO 39

PREGUNTAS DE SEGUIMIENTO NECESARIAS EN UNA ENTREVISTA

Demanda de detalles	- ¿Qué ha pasado concretamente?
sobre hechos	- ¿Qué sucedió?
percepciones,	- ¿Qué pensó?
sentimientos	- ¿Cómo reaccionó?
Paráfrasis	- Si he entendido bien, ¿Ud. piensa que... o no he comprendido bien?
	- O sea que usted…
Demandas de detalles	- ¿Quiénes estaban ahí?
sobre contexto	- Cuándo fue exactamente: Tiempo
	- ¿En qué lugar fue?

EJEMPLO 40

TRANSCRIPCIÓN DE UNA ENTREVISTA Y ALGUNAS NOTAS DE REFLEXIÓN

P. ¿Puede contarme Ud. sobre su visita al Hospital? ¿Quién le atendió, cuánto esperó, cómo le trataron...?. ¿Puede contarme todo lo que recuerda?
[Demasiadas preguntas juntas. Intimidó a la entrevistada, que no sabe cómo responder]

R. No me acuerdo mucho...

P. ¿Le atendieron inmediatamente?

R. ¡No! Tuve que esperar mucho. No sabía que hacer, estaba preocupada. Y no sabía bien qué hacer, estaba un poco asustada porque no conocía el lugar y nunca había ido a un Hospital. Eran amables, pero creían que yo debía conocer todo. Me dieron un montón de papeles para llenar y felizmente mi hija mayor estaba conmigo y ella me ayudó. Me preguntaron un montón de cosas, me examinaron y me dieron una crema y funcionó.
[La pregunta sobre la espera parece haber animado la respuesta. ¡Fue una buena pregunta! Darse cuenta cuán lejana puede ser la experiencia de ir a un hospital para una inmigrante]

P. ¿Por qué fue al Hospital?

R. Porque tenía muchos problemas en respirar. Cuando llegué había una estúpida que estaba sentada hablando por teléfono y yo, casi sin aire esperaba y esperaba (...) Creo que si no me sentía tan mal me hubiera ido...

P. Y ¿qué pasó? ¿Le atendieron?

R. Cuando la chica colgó, me preguntó un montón de cosas primero, me hizo sentar y me dio hojas de hojas para llenar.
[Darse cuenta de lo inútil que puede parecer esto, del poco interés en la persona que está sufriendo, de las formalidades hospitalarias…]

P. ¿Las llenó? ¿Le atendieron?

R. Llené lo que pude y luego me tuve que sentar y esperar...

P. ¿Vio finalmente un doctor?

R. No, una persona se presentó y dijo ser un asistente o algo sí...

P. Y ¿qué pasó?

continúa en la página siguiente

viene de la página anterior

R. Me preguntó sobre las cosas que comí, si tomaba, ...
[Notar que estas preguntas, sin explicar por qué se las hace, pueden ser percibidas como agresivas, como que la persona está sugiriendo que uno es alcohólico…]
y me dijo que podría ser asma y me dio un inhalador.
P. ¿Qué es el asma?
R. Es cuando uno respira mal (...) pero no sé mucho...
[Implica que no se le ha explicado bien; que no se da esta información a los pacientes]
P. ¿Le explicó cómo funcionaba?
R. Sí.
P. Y ¿sigue utilizando el inhalador?
R. No, lo he usado sólo una semana y lo he dejado...
P. ¿Por qué?
R. Porque no parecía funcionar y todos se reían en mi trabajo cuando lo utilizaba...
P. ¿Qué le parece que debía cambiar en la atención a la gente?
R. Que no nos hagan esperar porque la gente trabaja y las mujeres con hijos no podemos ir (...) y que la gente nos explique mejor y hable mejor...

Fuente: Rossman y Rallis, 1998: 142-145.

Ahora bien, la riqueza de una entrevista depende de la capacidad de uno de obtener datos interesantes sobre el tema investigado. Estos datos dependerán de la interacción y cooperación, por una parte, y de las habilidades del entrevistador, por otra. En general, se debe tener en cuenta que es importante:

- Formular preguntas que provocan ricas respuestas. Es el arte de preguntar.

- Mantenerse "neutral". Tener cuidado de no dejar traslucir opiniones que puedan influenciar al entrevistado. No exprese sus puntos de vista. No muestre reacciones evidentes sobre todo de juicio, de aprobación y reprobación.

- Saber escuchar atentamente. Es el arte de escuchar. Los entrevistadores más hábiles son fundamentalmente excelentes escuchadores.

- Saber preguntar. Además de elegir bien las preguntas, se debe volver a preguntar de otra manera. También se aconseja hacer síntesis y resúmenes de lo que acaban de escuchar, y preguntarles si es así o no. Finalmente es importante pedir información complementaria (Ej.: ¿Qué pasó?).

- Estar consciente de las limitaciones que tiene. Ej. un adolescente no hablará tan libremente con una persona de 50 años. Ser de un mismo gremio o compartir muchas cosas en común tiene aspectos positivos y negativos:

    - Positivos: hay confianza y familiaridad.

    - Negativos: hay cosas que se dan por asumidas.

- Estar informados si se va hablar con gente especializada. No entrevistar a gente profesional sin la preparación e información adecuada.

- Tener claridad de lo que uno está buscando. Si uno está interesado en tener las perspectivas de los entrevistados, no hay problema; pero si uno está buscando cosas más objetivas, se debe triangular, se deben buscar otras fuentes.

- Empezar siempre explicando a la otra persona lo que está haciendo (sin entrar en todos los detalles que pudieran influenciarlo).

- Realizar las preguntas en un lugar que facilite la expresión de la persona.

- Usar el cuestionario de la guía de entrevistas de manera sutil. Tratar de que no aparezca como un interrogatorio. En este sentido evitar estar pegado a la guía de entrevistas.

- Evitar cierto tipo de preguntas como: "No cree Ud. que sería mejor que...".

- Utilizar preguntas de aclaración y comprensión: Ej.: ¿Qué quiere decir con esto...?

EJEMPLO 41

LA IMPORTANCIA DEL ORDEN DE LAS PREGUNTAS Y SU INFLUENCIA EN LAS RESPUESTAS

Un ejemplo nos ayudará a comprender la importancia de este factor. Lo tomamos de Cantril, quien relata que, en 1939, después de comenzada la guerra, se hizo un sondeo en los Estados Unidos con sólo dos preguntas que fueron presentadas en diferente orden. Las preguntas eran las siguientes:

I. *¿Piensa usted que los Estados Unidos deben autorizar a los ciudadanos norteamericanos alistarse en el ejército alemán?*

II. *¿Piensa usted que los Estados Unidos deben autorizar a los ciudadanos norteamericanos a alistarse en el ejército inglés o en el ejército francés?*

El porcentaje de las respuestas a cada una de las preguntas fue distinto según se colocaron en un orden u en otro. He aquí los resultados:

		ORDEN I-II	ORDEN II-I
Pregunta I:	Sí	22%	31%
	No	74%	61%
	Sin opinión	4%	8%
Pregunta II:	Sí	40%	45%
	No	54%	46%
	Sin opinión	6%	3%

Fuente: Ander-Egg, 1972: 135.

3. Grupos focales y entrevistas grupales

Julio Córdova

3.1. Definición y consideraciones generales

> **Definición:** los grupos focales son una técnica *cualitativa* de investigación que consiste en la realización de entrevistas a grupos de 6 a 12 personas, en las cuales el moderador desarrolla de manera flexible un conjunto de temas que tienen que ver con el objeto de estudio.

A través de esta técnica se busca recrear procesos *colectivos* de *producción* y *reproducción de imágenes*, *sentimientos* y *actitudes* frente a un tema o conjunto de temas específicos:

- *Procesos colectivos*. Se parte del supuesto de que, en la vida cotidiana, las personas forman sus imágenes, sus sentimientos y sus actitudes sobre sí mismos, sobre su entorno inmediato y sobre la sociedad en su conjunto, a través de la interacción cara a cara con otros. Es por tanto un proceso *intersubjetivo*[6]. En los grupos focales se busca "recrear como en laboratorio" esta interacción cara a cara tratando de acercarse lo más posible a lo que realmente ocurre en el mundo de la vida cotidiana (Ortí, 1994: 203-204).

- *Producción y reproducción*. En los grupos focales se llevan a cabo procesos de producción y reproducción de imágenes, sentimientos y actitudes colectivas: se producen discursos. El investigador parte del supuesto de que los discursos no son meros epifenómenos de la "base material", sino parte constitutiva de la realidad social[7]. En un grupo

---

[6] El concepto de intersubjetividad juega hoy por hoy un rol central en la sociología contemporánea, a través del concepto más amplio de "mundo de la vida", propuesto inicialmente por Husserl en el marco de su filosofía fenomenológica, desarrollado luego en el ámbito de las sociología por Schütz y redimensionado en la teoría de la acción comunicativa de Habermas. Cfr. Waldenfels, 1997: 90ss.; Lamo de Espinoza y otros, 1994: 401-404; Habermas, 1999: 169ss.

[7] Los grupos focales se nutren del "giro lingüístico" producido en las ciencias sociales en la década de los 60's, a partir del cual el estudio de textos y discursos se vuelve prioritario como acceso privilegiado a una realidad predominantemente "significada" (Luckmann, 1996:97-113 y Schütz, 1993).

focal, el investigador trata de "atrapar" estos discursos a través de medios tecnológicos[8]: surgen los "textos" (discursos codificados en alguna base documental). El paso del discurso al texto implica una "pérdida de sentido" ya que el primero siempre excede al segundo.

- *Imágenes, sentimientos y actitudes*. En un grupo focal, el investigador explora una realidad "multidimensional" que atañe a las diferentes esferas de acción del actor social: la esfera intelectiva (opiniones, percepciones, imágenes); la esfera emotiva (sentimientos, aversiones, simpatías) y la esfera volitiva (actitudes o predisposiciones a asumir una acción frente a algo) (Luckmann, 1996: 45-47). A su vez, estas dimensiones nos permiten identificar los valores y normas que rigen la interacción grupal; es decir, accedemos a la cultura del actor.

---

8 Grabaciones, videocasetes, etc.

EJEMPLO 42

UN GRUPO FOCAL ES... Y NO ES...

Un grupo focal...	Un grupo focal...
• Es un medio para estudiar lo que el actor opina, percibe y siente sobre sus prácticas. • Permite identificar las opiniones, percepciones, sentimientos y actitudes colectivas: intersubjetividad. • Es una técnica cualitativa orientada a la comprensión de discursos. • Permite identificar la estructura de los discursos. • Permite la producción flexible de discursos.	• No es un medio para estudiar las prácticas en sí mismas. • No permite identificar las opiniones, percepciones, sentimientos y actitudes individuales: subjetividad. • No es una técnica cuantitativa orientada a la distribución de información formalizada. • No permite identificar la frecuencia de las respuestas. • No es una sesión de preguntas y respuestas.

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es SÍ, usted necesita incluir los grupos focales en su investigación:

- ¿Necesito saber la dimensión intersubjetiva de los actores sociales para explicar o, mejor, para comprender mi objeto de estudio?
- Antes de diseñar instrumentos cuantitativos ¿necesito tener información previa para diseñar de mejor manera mis cuestionarios?
- Después de realizar un estudio cuantitativo ¿necesito profundizar algunos aspectos cruciales del mismo, para saber no sólo QUÉ piensan las personas, sino POR QUÉ piensan de esa manera?

3.2. Los elementos que componen un grupo focal

Los elementos componentes son:

- El investigador/moderador
- La guía de trabajo
- Los participantes
- El entorno

El investigador cumple la función de *moderar* el grupo: estimular la discusión y orientarla en función de los temas a ser investigados, sin limitar la espontaneidad y buscando la equidad en la participación.

El investigador *observa* el lenguaje no verbal, el ambiente interactivo, los procesos de construcción colectiva de imágenes, sentimientos y actitudes. *Entrevista*, hace preguntas abiertas de profundización, asociación, reacción. *Experimenta*, introduce deliberadamente estímulos para identificar reacciones y comparar situaciones del "antes" y del "después" del estímulo.

El moderador debe ser sensitivo, flexible y parte del grupo socio-cultural de los participantes. Necesariamente debe dominar la lengua materna del grupo. Su presencia no debe implicar un ruido comunicacional:

> (Moderador varón y blancoide frente a un grupo de mujeres campesinas aymaras): "Muy bien señoras, ahora vamos a hablar de la sexualidad y de los métodos de planificación familiar. Quiero que sean francas y sinceras; no tengan miedo de expresar sus ideas. Véanme como una de ustedes".

La guía de trabajo es el instrumento que orienta la discusión. En ella las variables de estudio se transforman en "temas abiertos y flexibles" que son abordados según la propia dinámica del grupo: de manera natural y lo más espontánea posible. Es una "guía", no un "cuestionario de preguntas".

Los temas se ordenan en la guía en base a dos criterios:

- Por el criterio deductivo se colocan los temas generales primero y luego los particulares.
- Por el criterio de prelación, se colocan los temas menos 'contaminantes' primero, y los temas que implican una toma de posición fuerte después.

A diferencia de una encuesta, donde el diseño domina toda la investigación, en un grupo focal el diseño es coextensivo al trabajo de campo (Ibáñez, 1994: 72). Esto quiere decir que la guía es modificada constantemente en el curso de la investigación. Si en los primeros grupos focales aparecen temas interesantes que no se contemplaron en el diseño, los mismos se incluyen en la guía. Si en los primeros grupos se abordaron temas con suficiente profundidad, en los siguientes grupos se profundizan otros tópicos.

Los participantes *representan a la población objetivo del estudio. El número mínimo es el indispensable para generar una interacción grupal (cuatro según Ibáñez 1979: 134). El máximo está dado por la cantidad de interacciones que pueda moderar y asimilar el moderador (no hay una receta, pero doce es más que suficiente).*

Una población o universo no es algo dado sino construido por el investigador (Hernández y otros 1998: 206). Al construir su universo, el investigador establece variables de circunscripción (las que separan a su universo del resto de la población en general), variables de segmentación (las que dividen a su población en sub grupos) y *variables intrascendentes* (en realidad no las establece, sólo las omite). Un grupo focal está compuesto por un conjunto de personas que representan a este universo construido. Por tan-to, este conjunto es *homogéneo* en las variables de circunscripción y segmentación, y es *heterogéneo* en las variables secundarias o intrascendentes:

El entorno es el escenario en el cual discurre la interacción grupal: la puesta en escena de los participantes (Ibáñez, 1994: 571). Se busca que sea cómodo y sobre todo "neutro". Según el ejemplo anterior, realizar el grupo focal en las oficinas de una ONG seguro que distorsionará la información.

EJEMPLO 43

TEMA Y VARIABLES UTILIZADAS EN GRUPOS FOCALES

Estudio:

> "Percepciones y actitudes frente a la acción institucional de las ONG's con perspectiva de género, entre mujeres de sectores urbano populares".

Construcción del universo o población objetivo:

> "Mujeres de 25 a 45 años, de sectores urbano populares, que hayan participado en, por lo menos, cuatro actividades institucionales de una ONG con perspectiva de género".

Variables de circunscripción:

- Mujeres de 25 a 45 años.
- De sectores urbano populares.
- Que hayan participado en, por lo menos, cuatro actividades de ONG's con perspectiva de género antes del estudio.

Variables de segmentación

- Mujeres líderes de organizaciones de base.
- Mujeres no líderes de organizaciones de base.

Variables que no se toman en cuenta en la definición del universo:

- Variación de edad en el rango de 25 a 45 años.
- Ocupación específica.
- Estado civil.
- Barrio específico de residencia.

Un grupo focal está constituido por 4 a 12 personas con las siguientes características:

- Variables homogéneas: mujeres de 24 a 45 años de edad, de sectores urbano populares, que hayan participado en, por lo menos, cuatro actividades de una ONG con perspectiva de género, todas ellas líderes de organizaciones de base (o todas ellas no líderes de organizaciones de base).
- Variables heterogéneas: de diferentes edades en el rango de 25 a 45 años, de diferentes ocupaciones, con un número equitativo entre solteras y convivientes, que vivan en diferentes barrios urbano populares.
- Ninguna de ellas es amiga íntima o familiar de otra participante, ninguna trabaja en alguna ONG.

3.3. Sobre la dinámica de la moderación

La duración de la moderación depende de la calidad de la interacción y de la profundización de los temas. Una sesión de una hora con poca interacción puede parecer más larga que una de dos horas y media con una alta interacción.

El moderador pregunta, estimula, profundiza y observa, pero, sobre todo, permite una dinámica lo más espontánea posible en la interacción grupal.

No es pecado que aparezcan líderes de opinión dentro del grupo. El pecado es cuando estos líderes dominan excesivamente el diálogo. El moderador estimula a los más tímidos y desincentiva a los líderes dominantes, pero no elimina el papel del líder. Esto ocurre en la vida real y se trata de reproducir lo más posible el mundo cotidiano del actor.

Sobre la recuperación de información

En el grupo focal se producen:

- Discursos
- Interacciones

Los *discursos* son acciones que operan sobre el campo de los significados; producen por tanto sentido (McLellan, 1994: 98). No existe ningún medio tecnológico que permita recuperar discursos; en el grupo focal éstos quedan atrapados (petrificados) en textos (Ibáñez, 1994: 582); el texto es siempre más chato que el discurso; hay aquí un déficit de sentido respecto del discurso.

Las *interacciones* sólo pueden ser aprehendidas a través de la observación. Aquí el medio tecnológico de recogida de información es el propio investigador (Ortí, 1994: 192). No es un observador "neutro" sino que está implicado en la realidad que estudia. Es co-productor de la misma; es parte de la interacción. Aquí, como en todo, la realidad es socialmente construida (Müller, 1994: 216).

Sobre el análisis de la información

El acercamiento a los textos y a las interacciones observadas es predominantemente hermenéutico. El investigador no busca explicaciones (correlaciones entre variables) sino una comprensión empática de las motivaciones, del tipo de razonamiento y de la cosmovisión del actor social. Un acercamiento hermenéutico a la información implica la predisposición del investigador(a) interpretar y no sólo describir los textos y las interacciones.

El análisis es un proceso que va de lo evidente a lo implícito; de lo dicho a lo implicado; de los significantes a los significados. Es decir, el análisis cubre las siguientes etapas:

- Lo que se dijo en el grupo (nivel de los significantes).
- Lo que se quiso decir en el grupo (nivel de los significados).
- Por qué se dijo así y no de otra manera (nivel de la estructura discursiva).

Temas complementarios

¿Cuántos grupos hacer en un estudio cualitativo? Como mínimo dos por segmento. Uno es el grupo origen, donde se obtiene la información base. El otro es el grupo testigo, donde se valida la información base. Se toma en cuenta sólo aquella información replicada en ambos grupos.

¿Cuán representativo es un grupo focal si sólo participan un máximo de 12 personas? La representatividad en la investigación cualitativa no está dada por el número de personas, sino por el grado en el cual las personas entrevistadas se acercan al "tipo promedio" del segmento en cuestión.

4. El método biográfico: historias, relatos, trayectorias de vida, biografías

Rossana Barragán y Ton Salman

Las ciencias sociales han vuelto a retomar con fuerza el llamado "método biográfico" como parte también de la predominancia adquirida, en general, por las técnicas y la metodología más cualitativa. Ferraroti[9], uno de los investigadores más destacados, planteó al respecto la autonomía del método y técnica, considerando que se debe llevar la subjetividad de los materiales biográficos al centro de la investigación. En otras palabras, convertir en conocimiento científico la subjetividad inherente porque la biografía concentra el conjunto de las relaciones y estructuras sociales; permite leer una sociedad porque el individuo no sólo refleja el mundo sino que lo sintetiza y lo expresa. En lugar de ser considerado como un epifenómeno de la realidad o átomo social, lo presentaba como una síntesis de elementos sociales (Ferraroti, 1988: 87-96).

Distintos términos son actualmente utilizados, y aunque no existe un total consenso y acuerdo es preciso intentar diferenciarlos, proporcionando algunas de sus características. Nos referimos a historias de vida, relatos de vida, biografías y autobiografías.

El método biográfico empezó a utilizarse y conocerse como una técnica en las ciencias sociales, fundamentalmente desde 1900 y 1920, con el libro de Thomas y Znaniecki sobre los campesinos polacos. A partir de entonces se utilizó el término *life story*: historia de vida, que designaba tanto la historia recogida por el investigador, complementándola con documentos y entrevistas sobre esa vida, como el trabajo elaborado a partir de ella. Posteriormente, el término *life story* empezó a designar a sólo la narración hecha por el sujeto, sin arreglos ni retoques. Esta diferenciación condujo, en 1981, a una definición por un sociólogo norteamericano Denzin y por el francés D. Bertaux. *Life story* o *récit de vie* se utiliza, entonces, para el relato de vida mientras que *life history*, *histoire de vie* o historia de vida se aplica a la historia de una persona comprendiendo todas las modalidades utilizadas en su reconstrucción:

---

[9] Franco Ferraroti es autor de un *Tratado de Sociología* y de un libro sobre la industrialización en el norte de Italia en base a historias de vida (Ferraroti, 1988: 86).

desde el relato de la persona hasta los documentos utilizados. Las autobiografías serían, en cambio, narrativas de una persona que surgen por su propia iniciativa, mientras que la biografía es "un relato construido por el investigador a partir de todas las evidencias y documentación disponible, se disponga o no de una narración escrita de la persona biografiada" (Pujadas, 1992: 13 y 49). A pesar de estas claras delimitaciones, historia de vida se utiliza corrientemente para lo que Denzin y Bertaux ven como el relato de vida.

La historia de vida se centra "en torno a un (...) individuo, donde lo que importa es la experiencia y trayectoria de vida de tal sujeto y no (...) un tema concreto de indagación". La historia de vida comprende, entonces, el conjunto de relatos de la vida de una persona. En la historia de vida, se buscan las trayectorias del individuo en torno a sus experiencias o a alguna de ellas. Finalmente, cabe señalar que las historias de vida pueden utilizarse ya sea para profundizar una investigación sobre algún tema o problema, o, más bien, como una técnica exploratoria (Aceves Lozano, 1998: 211, 240 y 225). Las historias de vida constituyen también estudios de caso. Un requisito para una buena historia de vida es que sea interesante, completa, genuina, sincera, autocrítica. En este tipo de historias, el investigador es sólo el inductor de la narración (Pujadas, 1992: 46-48).

Los relatos de vida, en cambio, se centran más bien "en las unidades de narración que organizan (...) una narración personal" que puede ser una entrevista o una historia de vida... (Aceves Lozano, 1998: 211).

Las trayectorias de vida (*Life Course Research*), tienen, por su parte, un interés más focalizado: ciclo familiar, educación, empleo, ocupaciones, etc., porque el objetivo es analizar el proceso que forma y modela una vida y los elementos que intervienen en ella así como sus modalidades (Ulrich Mayer y Brandon Tuma, 1990: 3). Las trayectorias de vida han sido analizadas fundamentalmente en estudios de movilidad social, estudios sobre fases del crecimiento y envejecimiento y en la biografía social.

Tanto en la trayectoria de vida como en la historia de vida no es tan importante el proceso biológico de crecimiento y envejecimiento. Lo fundamental es el tiempo en una posición y situación más que la edad cronológica. Por otra parte, los eventos y fases en la vida no se entienden en aislamiento (juventud, vejez, etc.) sino que son analizadas como parte de una

trayectoria de vida en la que hay un encadenamiento de acontecimientos, experiencias, resultados, etc. (Ulrich Mayer y Brandon Tuma, 1990: 7).

Mencionemos, finalmente, la historia oral, asociada a la historia social y a la antropología, que se interesó en "la versión y la visión" de los actores sociales. Los historiadores orales pueden no sólo conocer y analizar el conjunto oral, sino también confrontarlo con fuentes documentales escritas, triangulando sus fuentes (Aceves Lozano, 1998: 214 y 227).

Uno de los pilares sobre los que se asientan estas aproximaciones es considerar a los sujetos como actores sociales, permitiendo articular la oposición entre individuo y sociedad. Ferraroti señaló, al respecto, que cada narración autobiográfica es una actividad sintética, una totalización activa de todo el contexto social (En: Digneffe y Beckers, 1995: 147). Otro de los pilares es que la vida es concebida como un elemento de la estructura social, resultado y producto de procesos organizacionales, institucionales, de acciones individuales y de procesos y fuerzas históricas (Ulrich Mayer y Brandon Tuma, 1990: 6). Aunque se trataría de historias individuales y singulares, ellas permitirían:

a) Acceder a través de individuos a la historia social de un grupo y de una clase.

b) Captar las relaciones dialécticas entre la subjetividad y objetividad de una vida. Se reconoce que si bien hay determinaciones sociales, hay también intervención de los actores en esas determinaciones.

c) Acceder a maneras de pensar en relación a ciertos problemas y temas (Digneffe y Beckers, 1995: 147).

En la mayoría de estas aproximaciones, se consideran varios niveles:

a) Desarrollo individual.

b) Organizaciones formales (escuela, lugares de trabajo).

c) Cohortes generacionales distintas y la cohorte de la que es parte el individuo.

d) Localidades y estados.

e) Tiempos históricos (Ulrich Mayer y Brandon Tuma, 1990: 7).

EJEMPLO 44

HISTORIAS DE VIDA

Características, resultados y problemas en la ejecución

Características

Se trata de reconstruir, en una o más sesiones, la vida de una o algunas personas que pueden contar mucho sobre procesos más generales, sobre el ciclo de vida de procesos industriales, migratorios, de cambios sociales, de guerra, etc. (ver: la revista *Proposiciones* no. 29, Santiago: SUR Ediciones, marzo 1999). Para realizar esta reconstrucción se necesita tiempo, confianza y un entrevistador/a bien preparado/a.

Tipo de resultados

Lo que se obtiene es una riqueza única: la reconstrucción de vida de ciertas personas que fueron protagonistas o testigos de procesos "más grandes que ellos". Esto ofrece la posibilidad de reconocer en lo singular una vía privilegiada al conocimiento universal, y da lugar central a lo subjetivo como fuente de conocimiento, y, potencialmente, abre una puerta a quienes, fijados muchas veces en el estigma, permanecen en silencio en la reconstrucción de hechos y procesos sociales (Márquez y Sharim, 1999).

Problemas en la ejecución y cuestionamiento de los resultados

El resultado de esta técnica depende de la capacidad del individuo de expresarse, de relatar cosas culturales. Y la memoria (y la interacción entre entrevistado y entrevistador), como ya se ha dicho, es una fuente sospechosa de información.

Si se quiere reconstituir historias-vividas, es un método muy rico y revelador. Pero si se quiere reconstruir la historia más allá de la percepción del individuo, hay muchos problemas. Además, el método presupone que el(la) investigador(a) sabe algo de la historia o por lo menos del contexto. De lo contrario se obtiene un "cuento" sin referentes, aislado y vacío.

Además, la relación entre entrevistador y entrevistado no es solamente personal: la actitud que asume el entrevistado está también influenciada por lo que representa en su mundo el entrevistador: vínculos que tiene o puede tener con el Estado, con autoridades, etc. Finalmente, influye la edad/generación.

En cuanto a los problemas que se encuentran en general en el método biográfico se menciona aspectos de:

a) Cronología. Muchos no recuerdan en qué época, por lo que sería importante conocer y estar al tanto de algunos hitos (guerras, malas cosechas, ...); si eran más viejos o jóvenes que otros; si ya habían hecho tal cosa o no (por ejemplo, haber servido en el ejército); si habían tenido ya sus hijos, etc.
b) Actitud hacia el pasado en función de su vida y del presente.
c) Problemas de verdad. Si se busca "reconstruir hechos", entonces es importante chequear la información proporcionada con la información proporcionada por otras personas o técnicas.
d) Seducción que puede tener la vida que nos cuentan.
e) Fetichización del método, de tal modo que se llegue a pensar que con uno o varios relatos ya tenemos todas las evidencias necesarias para el análisis de un tema (Pujadas, 1992: 46).

Cualquiera de los tipos a los que nos hemos referido es "un sistema de producción de sentido" de tal manera que intervienen los recuerdos, la memoria, etc. (Aceves Lozano, 1998: 226), por lo que es necesario realizar un balance sobre la fuente, sus características, posibilidades y limitaciones.

Para terminar, señalemos que los investigadores utilizan y recurren al método biográfico para:

a) Construir tipologías ejemplarizadoras de algo.
b) Analizar contenidos.
c) Encontrar ilustraciones de hipótesis.
d) La investigación de una problemática dada.
e) La investigación estadística para analizar algunas características o correlación (Pujadas, 1992: 53).

Lo más frecuente, sin embargo, es la combinación, complementariedad e interrelación de estas perspectivas.

5. Las fuentes documentales escritas

Erick Langer

La mayoría de los investigadores en ciencias sociales tienen que trabajar con fuentes escritas[10]. Es por tanto importante tomar en cuenta varios aspectos para trabajar con este tipo de fuentes. En la medida en que los historiadores son los que más trabajan con documentos escritos, ellos han elaborado una serie de reglas para trabajar con esta clase de fuentes, reglas útiles para otros investigadores del ámbito de las ciencias sociales.

5.1. Los criterios de clasificación de las fuentes documentales escritas

Hay una gran cantidad y variedad de fuentes escritas que pueden ser utilizadas para la investigación. En este sentido, el primer problema que se plantea es cómo diferenciar y clasificar el conjunto de fuentes documentales escritas, situación a la que se relaciona también una aproximación o tratamiento particular.

Se puede establecer una primera diferenciación entre, por una parte, documentos publicados o impresos y, por otra, manuscritos. Otra se da entre documentos públicos y privados. Finalmente, es importante distinguir las fuentes de acuerdo a su origen. Desde esta perspectiva se pueden identificar cinco grandes clases de fuentes:

- Fuentes oficiales de carácter gubernamental. Constituyen, en general, las fuentes escritas más abundantes porque los gobiernos producen una gran variedad de información a distintos niveles, tanto para el consumo público como para el uso. Incluyen documentos tan diversos como censos y otros datos cuantitativos, publicaciones oficiales, informes, discursos, correspondencia.

- Fuentes empresariales. En este tipo de fuentes se encuentra la constitución de sociedades (Testimonios), organización de la entidad, cuentas de los clientes, informes anuales de empresas a los

---

[10] En este acápite, no abordamos otras fuentes escritas de origen oral como las encuestas, entrevistas en forma escrita, etc.

accionistas, correspondencia interna entre diferentes empleados, correspondencia externa, etc.

- Fuentes privadas. Documentos que han sido creados por instituciones privadas, ONGs por ejemplo, familias e individuos. Estos últimos pueden generar documentos como cartas personales, cuentas de mantenimiento de una casa, diarios, etc.

- Publicaciones literarias, incluyendo letras de canciones, novelas, poemas, etc.

- Publicaciones periodísticas. Aquí se encuentra toda la producción de los periódicos, que es, por supuesto, una fuente muy rica y enorme. Incluye también la producción de revistas y folletos periodísticos.

Cada una de estas grandes categorías puede, a su vez, subdividirse. En las fuentes oficiales de carácter gubernamental, por ejemplo, pueden diferenciarse otras subcategorías de acuerdo a la institución que ha generado esas fuentes: Ministerio de Justicia, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Transportes, Congreso Nacional, Fuerzas Armadas, etc. Cada una de estas instituciones, en función a su organigrama, ha generado información en sus distintas oficinas, departamentos y jefaturas, y dentro de cada una de ellas se tiene una organización de los documentos: correspondencia, informes, presupuesto, personal, etc. Cada una de las grandes clasificaciones así como sus subdivisiones dan especificidad a las fuentes documentales y obligan a un trato específico. Sin embargo, más allá de la especificidad que requiere cada una, cualquier aproximación al trabajo con fuentes escritas debe plantearse una serie de preguntas básicas.

5.2. Etapas en el trabajo con fuentes documentales escritas

El primer consejo para trabajar con las fuentes documentales escritas es abandonar toda actitud pasiva que espera que "los hechos" de los documentos se le manifiesten a uno. Las "fuentes" que pueden expresar algo, al margen de nosotros, son realmente "extraordinarias". Una fuente "excepcional" es, por ejemplo, un documento como una crónica, un diario íntimo, etc. Es decir, un escrito entero, sistemático y cerrado. La mayor parte de las veces se trabaja sin embargo con "fragmentos": artículos de periódicos, cuadros que

proporcionan una serie de datos, noticias, discusiones, etc. Lo importante es estar conscientes de que los documentos por sí solos no hablan y no proporcionan datos y hechos. Sería erróneo suponer que, una vez ubicadas las fuentes sobre el tema que nos interesa preguntar, entrevistar y hacer un cuestionario, lograremos obtener todo el contenido de nuestra investigación:

> "Los textos o los documentos (...) aún los más claros en apariencia y los más complacientes, no hablan sino cuando se sabe interrogarlos". "Nunca, en ninguna ciencia, la observación pasiva —aun suponiendo, por otra parte, que sea posible— ha producido nada fecundo". "No se puede dar peor consejo a un principiante que el que espere, en actitud de aparente sumisión, la inspiración del documento" "no se ve ni se oye bien sino lo que se quiere percibir" (Bloch, 1987: 54 y 81).

Se debe por tanto buscar y leer las fuentes en función de nuestras preguntas: es parte de la creación de nuestro tema de estudio. En este sentido, es conveniente distinguir tres etapas preparatorias para el trabajo con fuentes documentales escritas. La primera tiene que ver con el conocimiento necesario que debemos tener de la fuente, la segunda con un balance que debemos realizar sobre la fuente en función de las preguntas que estamos buscando; esto quiere decir que tenemos que responder a varias preguntas antes de empezar a trabajar en ella. La tercera se relaciona con la preparación que se debe realizar para el trabajo con las fuentes.

1ra. Etapa. Conociendo e interrogando a la fuente

¿Quién es el autor de la fuente?

Es la pregunta más importante porque cada persona tiene su punto de vista y lo que se observa está determinado por su perspectiva. Todas las fuentes son problemáticas en este sentido porque reflejan, incluso, los prejuicios del autor. Esto es muy obvio cuando se trata de, por ejemplo, un artículo sobre una demostración política realizada por un grupo opositor, escrito por un autor "oficialista" y en un periódico del gobierno. Aun fuentes que aparentan ser imparciales, como las estadísticas oficiales sobre tasas de pobreza, deben ser evaluadas también con una mente crítica. ¿Qué criterios tenían los funcionarios para medir la pobreza de un determinado individuo? ¿El mismo criterio fue utilizado por distintos funcionarios? ¿El

individuo evaluado tiene interés en esconder parte de sus bienes por su sospecha sobre la utilización de estos datos? ¿El empleado tiene suficiente información a su disposición para evaluar bien los recursos que tiene el supuesto pobre? En otras palabras, los datos que aparecen como números no necesariamente son más fidedignos por su forma numérica.

Otro ejemplo interesante es el de los observadores extranjeros que pasaron por Bolivia y dejaron huellas escritas. Estos no sólo eran extranjeros (que implica todo una estructura de conocimiento diferente a los bolivianos, con otra cultura, etc.), sino también de la clase alta —porque sólo los adinerados tenían la posibilidad de viajar por el mundo—. Lo que ellos observaron de la clase obrera urbana en Bolivia, para tomar un ejemplo, fue relatado desde la perspectiva de quien nunca había sido pobre ni conocía bien las condiciones de vida de la gente sin dinero. Les podía parecer, entonces, que los arrieros no era gente de confianza y hasta a veces pensaban que podían ser bandidos. Evidentemente, los viajeros como Alcides D'Orbigny son una fuente inmensamente importante para muchas facetas de la vida republicana temprana, pero hay muchas cosas que ellos solamente podían comprender desde su perspectiva de clase. Los viajeros tampoco entendían bien la dinámica étnica de Bolivia, confundiendo a las cholas —quienes se sentirían ofendidas si hubieran podido leer las descripciones— con indígenas. A veces, lo que a sus ojos les parecía desorganizado y caótico —visto de la perspectiva de la clase alta— tenía en realidad su propia lógica. Todo esto no quiere decir que los documentos de los viajeros no sirven; incluso documentación que a primera vista parece contener demasiados problemas también puede ser utilizada. Lo importante es estar conscientes de los sesgos, de las posibilidades y limitaciones que ofrece cada fuente en función a su autor. El autor de una obra puede, por ejemplo, haber relatado en una parte rituales aymaras o guaraníes y, en otra, la fauna y la flora de una región y sus usos medicinales. Si el autor no sabía el idioma aymara o guaraní, es muy probable que no haya captado bien esos rituales ni los usos medicinales, y por lo tanto su escrito, en esos aspectos, no tiene ninguna validez. Pero ese autor pudo haber sido, al mismo tiempo, un especialista en fauna y flora y su análisis al respecto es un aporte absolutamente importante e imprescindible.

Otros ejemplos útiles. Un diario íntimo escrito por una mujer adulta feminista será muy distinto al de otra mujer que no tiene ese compromiso.

Un informe escrito por un ejecutivo del Estado sobre los problemas de acceso al crédito puede ser muy distinto al de un funcionario de un banco encargado de escuchar cotidianamente demandas y evaluar las posibilidades de pago que tiene la gente.

La autoría es importante también para las propias fuentes y documentos que tienen datos cuantitativos y aparentemente "más objetivos". Citemos dos ejemplos: uno de la historia, uno de la actualidad. A fines del siglo XIX se empezó a realizar el catastro rural. Los miembros encargados de realizar las evaluaciones de las propiedades podían tener sus propios intereses en mente o la de sus amigos propietarios. Algunos propietarios eran muy poderosos y los miembros de la comisión medidora a veces no los querían contradecir, especialmente en lugares alejados de los centros administrativos donde los "vecinos" acaparaban todo el poder. Así es importante tomar en cuenta quién fue el comisionado para evaluar las propiedades para los catastros. El otro ejemplo es el de las hojas de pago de impuesto por concepto de propiedades inmuebles. Aquí es obvio, para nuestro medio, que ningún investigador tomará las declaraciones numéricas de las familias y personas que los llenaron como expresiones objetivas de la realidad.

En síntesis, la autoría de cualquier fuente escrita determina, en gran parte, el tipo de información que se tiene. En este sentido, no hay que olvidar que cualquier persona tiene su propio punto de vista que influye en lo que ella escribe. El grupo étnico, la clase a la cual se pertenece, el sexo, las experiencias personales que se ha tenido, influyen en la información que aparece finalmente en el documento.

¿Para quién y por qué fue escrita esta fuente?

Además del autor, es imprescindible tomar en cuenta su intención y objetivos cuando éste escribió el documento. Es muy importante porque, en la mayoría de los casos, el científico social utiliza documentos para un fin ajeno a la intención original del autor. El motivo por el cual se escribió el documento puede afectar y determinar también su contenido. Existen, por ejemplo, desde el período colonial hasta fines del siglo XIX, una especie de censos de la población indígena donde se listaba dentro de cada comunidad a cada unidad familiar y sus miembros. Estos documentos respondieron a las necesidades fiscales del Estado para cobrar el tributo indígena. Varios

investigadores han utilizado esta fuente para analizar la distribución de la población indígena en las haciendas y en las comunidades indígenas. Otros han utilizado esta fuente para estudiar su estructura demográfica. Sin embargo, y en la medida en que eran sólo los hombres de 18 a 50 años los que estaban obligados al pago del tributo, las mujeres y niños están subevaluados, lo que constituye una gran limitación para los estudios demográficos.

Retomando el caso anterior, de las declaraciones sobre las propiedades inmuebles, es obvio, en la medida en que el fin y el objetivo es otra vez una demanda estatal y que no existe un sistema de información y de catastro urbano en vigencia, que los bienes estarán también subevaluados para pagar menos impuestos. Es claro, por tanto, que el fin del documento sirve para evaluar sus limitaciones y para definir sus características.

Se puede finalmente tomar otro ejemplo del ámbito de las fuentes narrativas. En el caso de los viajeros, muchos de ellos escribieron sus libros de viajes no sólo por motivos científicos, sino también para entretener a los lectores porque había, desde el siglo XVII, toda una literatura sobre lugares exóticos para ellos. El viajero a veces enfatizaba este exotismo y exageraba sus aventuras o los acontecimientos que él había presenciado. El investigador que utiliza esta clase de fuente, para entender cierta época, tiene que tomar en cuenta esta tendencia hacia el exotismo y preguntarse si realmente la situación descrita era tal. Igualmente, el autor de un artículo en un periódico, especialmente si pertenecía a una línea política o a un partido, por lo general también escribía para el público que compraba el diario, lo cual determinaba en parte su contenido y la perspectiva que tomaba.

¿En qué forma existe esta fuente?

Es una pregunta muy ligada a la anterior, porque la forma misma de la fuente tiene mucho que ver con el lector al cual está dirigida. Los juicios ejecutivos contienen, por ejemplo, gran parte de la misma información de los documentos de los notarios porque los dos se basan en contratos. En la notaría, los contratos están contenidos dentro de una fórmula de la escritura legalizada. Conociendo la fórmula, un investigador experimentado puede, en pocos minutos, obtener toda la información de una escritura legalizada, porque las diferencias —el contenido específico del contrato— entre un documento y otro encajan en las mismas fórmulas legales. En un juicio

hay, además de la información del contrato, las razones por las cuales no se cumplieron las bases del contrato (en este caso puede servir conocer cierto formalismo legal). Si hay testigos, por lo general el juez tiene las mismas preguntas para cada uno de ellos, lo que ayuda en la comparación de los supuestos hechos; pero también puede ser frustrante, porque no va más allá de las preguntas preestablecidas aun cuando a veces hay preguntas lógicas y diferentes que se podían haber hecho para diferentes testigos, lo que para el investigador supondría mucha más información. Sea como fuere, por lo general los juicios ejecutivos permiten vislumbrar mucho más las relaciones entre los contratantes que el contrato contenido en un archivo notarial.

¿Qué omite esta fuente?

Esta última pregunta puede ser también muy importante. En una sociedad históricamente machista como la boliviana (y muchas otras, tanto en Sudamérica como en Norteamérica, Europa, etc.), hay mucha más información sobre hombres que sobre mujeres. Su escasa presencia en las fuentes legales se debe también a que, hasta hace poco, la mujer tenía muchos menos derechos legales que el hombre. Las mujeres no podían, por ejemplo, hasta bien entrado el siglo XX, acudir a un juez sin el permiso de sus esposos, si eran casadas, o de sus padres, si eran solteras.

Otros casos de omisión abundan y hay que tomarlos en cuenta. Por lo general, en cualquier sociedad, la gente pobre, los grupos menos favorecidos y los marginales están mucho menos representados en los papeles que los poderosos y pudientes. Hay varias razones que explican estas ausencias. En primer lugar, los ricos tenían más bienes y más negocios para los cuales debían escribir contratos. Más importante aún es el hecho de que los pobres, en su mayoría analfabetos y con situaciones de subordinación social, no estaban representados en instancias de poder como el Congreso de tal manera que esta misma situación explica su escasa presencia en algunas fuentes.

Para resumir, las fuentes escritas presentan problemas especiales para la investigación. Es importante evaluarlas de una manera rigurosa, haciendo, para cada una, las mismas preguntas (tanto las que vienen escritas en narrativa como las que tienen un contenido más cuantitativo):

- ¿Quién fue el autor del documento? ¿De qué manera afectó eso la información contenida en el documento?

- ¿Qué fines tuvo el autor? ¿A quién estaba dirigido el documento? ¿A qué objetivos respondió la creación del documento?

- ¿Qué cosas omite esta fuente?

2da. etapa. Balance de las posibilidades y limitaciones de la fuente

En una segunda etapa debemos realizar un balance sobre las fuentes que queremos utilizar. Esto implica sopesar las posibilidades y limitaciones que tienen, analizar su magnitud y utilidad en función de nuestros objetivos, temas y problemáticas. Paralelamente, debemos precisar qué buscamos en cada tipo de fuente. Por consiguiente, dependiendo de nuestras preguntas, encontraremos las respuestas porque sólo así podemos realizar una lectura cuidadosa.

¿Qué estamos buscando?

Para empezar debemos tener claridad sobre las características de nuestras preguntas. ¿Estamos buscando reconstruir ciertos hechos, debates, discusiones o estamos interesados más bien en visiones y perspectivas? Si se trata del primer caso, es importante utilizar documentos de distinto tipo para triangular la información. La triangulación consiste, en este caso, en verificar datos por medio de varios documentos y otras fuentes, como entrevistas. Si la preponderancia de la evidencia —encontrada en diferentes fuentes— se dirige hacia un mismo punto, entonces es muy probable que haya sido así[11]. Por ejemplo, los recuerdos de los ex-combatientes de la Guerra del Chaco han sido muy importantes para entender aspectos de la guerra que aparecen en la correspondencia militar. Los recuerdos en sí no son del todo confiables por el tiempo que ha pasado desde los eventos y la larga historia de los ex-combatientes, quienes han vivido muchas experiencias como la Revolución de 1952, que reestructuró el significado de sus experiencias en la guerra. Los artículos de prensa también sirven, pero, por

---

[11] Evidentemente, es esencial tomar en cuenta que las fuentes utilizadas realmente usan diferentes perspectivas. A veces, fuentes publicadas (pero también no-publicadas) provienen en realidad de la misma fuente y hay que cuidarse de esta posibilidad.

la censura oficial, son una fuente problemática. Utilizando las tres fuentes se puede tener una visión más completa porque abarcan tres perspectivas diferentes sobre lo investigado.

Para muchas investigaciones, no hay una variedad de fuentes que permitan comprobar ciertos hechos. En ese caso, una aplicación vigorosa y rigurosa de los preceptos discutidos arriba sirven para llegar a la versión más fidedigna posible. Otro método que también sirve, aunque aplicado con mucho cuidado, es evaluar una fuente dentro de la estructura lógica del objeto de la investigación. Por ejemplo, algunos han estimado el número de las poblaciones indígenas en el país. Si una cifra parece ser mucho más grande o pequeña que otra (aunque no se tenga otra fuente para esa época), uno tiene que evaluar si es una cifra que puede ser probable. En este caso, como en el de la triangulación, mucho depende del conocimiento previo del investigador, porque él o ella necesitan poder evaluar, dentro del contexto general de la época, los datos que se han encontrado. Este método es algo más peligroso para usar en comparación con el de la triangulación porque uno puede caer en la trampa de sólo aceptar datos preconcebidos (y rechazar todos los demás). Sucede sin embargo, frecuentemente, que los datos que parecen ser fuera de serie (en el sentido literal como figurativo) pueden ser valederos y abrir todo un mundo inesperado, porque destruyen precisamente los preconceptos que el investigador y los(as) investigadores(as) tenían sobre el problema investigado.

Si nuestras preguntas tienen que ver más bien con visiones y perspectivas —y no con hechos—, la triangulación no es imprescindible. Los documentos de viajeros, de personeros de misiones extranjeras, de las élites, pueden, por ejemplo, ser analizados sin buscar "hechos" sino más bien para estudiar la mentalidad de sus autores en el contexto de la época y sus "construcciones" sobre la sociedad. Podemos, por ejemplo, analizar las visiones que tenían las élites sobre lo que en un momento dado consideraban que era la "nación" o cómo conceptualizaron a los indígenas; o cuál fue la narrativa de los viajeros extranjeros sobre los países que visitaban y la población que describían. Se puede también estudiar la manera en que se han ido construyendo las imágenes de "ser hombres" o "ser mujeres" y las relaciones de género, o cómo se han ido formando imaginarios colectivos y "comunidades imaginarias", un proceso importante en la construcción de las identidades nacionales, regionales o de nacionalidades.

El tipo de búsqueda determina por tanto la utilidad, importancia y validez de las fuentes que queremos utilizar. Así, por ejemplo, es posible que una novela no nos permita analizar las relaciones sociales que existían porque muchas de ellas buscaron construir sentimientos nacionales. En esta medida, las relaciones sociales retratadas constituyen más bien maneras idílicas de resolver los conflictos sociales. En las novelas latinoamericanas, por ejemplo, una de las figuras frecuentes es la de una mujer de origen humilde, llegada del campo a trabajar en una casa, donde se enamora del hijo del patrón y se embaraza. Después de una serie de peripecias, el amor resulta triunfante por encima de las diferencias de clase o de afiliación étnica.

En síntesis, son nuestras preguntas las que determinarán si las fuentes que queremos utilizar son convenientes o no para nuestra investigación.

El espacio de tiempo que cubre la fuente y su frecuencia

Debemos también analizar la secuencia de nuestra fuente y su frecuencia, lo que va a influir en nuestro cronograma de trabajo.

Si hemos ubicado una fuente muy interesante, como por ejemplo las cuentas de una pequeña empresa familiar, y nuestro objetivo es la investigación del comportamiento económico de las empresas en un período dado, debemos verificar si contamos con el mismo tipo de fuente para un conjunto de empresas y si tendremos esas cuentas para varios años. Es muy posible que ese libro de cuentas sea un vestigio excepcional. En tal sentido, nuestra intención de analizar varias empresas puede no ser posible. En tal caso, debemos reformular también el propio ámbito de la investigación. De igual manera podemos habernos planteado las transformaciones de estas empresas a lo largo del tiempo. Sin embargo es posible también que tengamos las fuentes disponibles sólo para un momento preciso, lo que otra vez nos conduciría a replantear nuestra investigación. En otros casos podemos tener el fenómeno inverso. Si nos planteamos, por ejemplo, una investigación sobre el movimiento financiero de los bancos en los últimos diez años, es posible que las fuentes sean numerosas requiriendo además un trabajo minucioso y moroso que no podemos realizar en el tiempo planteado en nuestra propuesta de investigación. Esto nos lleva al próximo punto: la planificación que se debe realizar a partir de una exploración de fuentes y "tests" de prueba.

Exploración de las fuentes, preparación para su manejo y planificación del tiempo

Identificadas las fuentes con las que queremos trabajar, debemos revisarlas, explorarlas. Esto no sólo nos permitirá analizar sus potencialidades y debilidades sino también analizar su estructura: cómo están organizadas, sus partes, los acápites que son absolutamente imprescindibles, etc. Es en esta etapa que nos daremos cuenta de lo que "necesitamos" hacer para trabajar con esas fuentes. Podemos estar buscando, por ejemplo, en los presupuestos nacionales, los montos que han sido destinados a cada departamento. Es posible que en algunos presupuestos no figure un desglose por departamento. Sin embargo, podemos encontrar en las distintas partidas y entradas como caminos, proyectos de desarrollo, presupuesto en educación, etc., las especificaciones por departamento. Esto supone, por tanto, que el trabajo será más arduo y lento. Podemos también, a partir de esta exploración, determinar una ficha o matriz para el vaciado de estos datos. Una vez establecida esta matriz, intentemos llenarla leyendo los documentos. ¿Cuánto tiempo nos ha tomado? El dato es importante para evaluar el tiempo a poner en el cronograma para esta tarea. Es posible que en nuestro proyecto hayamos prometido analizar los presupuestos y su distribución por departamentos entre 1900 y el 2000. Si no hemos hecho el ejercicio previo, es posible que una vez que lo hagamos nos demos cuenta que analizar un solo presupuesto nos toma un mes y que por lo tanto revisar los 100 presupuestos del siglo, uno por año, implicaría el trabajo con estos documentos más de un año. Si hubiéramos realizado esta tarea podíamos haber elegido un lapso más corto: entre 1952 y el 2000, por ejemplo, o tomar los presupuestos cada 10 años (...) o planificar dos años de investigación. Es por ello que se hace absolutamente imprescindible esta exploración de fuentes, vital para poder calcular y evaluar el tiempo, el cronograma y, por ende, la delimitación temporal y espacial de nuestro tema de investigación.

3ra. etapa. Planificación del sistema de vaciado de los datos

Es importante planificar las formas y maneras que tendremos para leer las fuentes y documentos. Para empezar, el sistema es indudablemente distinto si se trata de elementos numéricos. En este caso se debe construir matrices que contemplen las variables que los documentos tienen y nos interesan.

Para el caso de datos que no son numéricos, generalmente se toman notas en fichas y cuadernos. Incluso en estos casos, hay que pensar en la manera de tomar estas notas. Por ejemplo, es absolutamente imprescindible encabezar la ficha u hoja de cuaderno con la sigla del archivo o institución de la que proviene el documento, así como el tipo de documento del que se trata (Ej.: Ministerio de Trabajo. Correspondencia. Carta dirigida por el Sindicato de Trabajadores Fabriles al Ministro). Muchos prefieren hacer el trabajo manualmente aunque cada vez más se está recurriendo al uso de programas de computadora que permiten organizar los datos por palabras clave, clasificaciones, etc. Muchos no confían o no tienen acceso a computadoras, que al final son máquinas que pueden romperse o perder datos[12]. No hay, por tanto, una manera universal para trabajar con estos datos porque todo depende de la clase de fuentes, de los medios disponibles para el investigador, de sus preferencias, etc. Lo importante es tener los datos ordenados de una misma manera.

Hay, finalmente, un requisito para trabajar con fuentes escritas y es capturar de la mejor forma la presentación e intención de los autores. En este sentido, es necesario tener mucho cuidado, al hacer síntesis de lo que leemos, de no tergiversar los datos o darles otro sentido. De ahí que para las partes que se consideren importantes es recomendable utilizar las citas literales. Existen por lo menos tres razones que fundamentan la importancia de las citas directas. En primer lugar, a veces es difícil contextualizar la información sin la cita. En segundo lugar, existe el peligro de que el investigador interprete mal esa información y aun si se diera cuenta, es muy difícil volver a revisar la fuente original. Finalmente, en muchos casos el investigador utiliza fuentes para varios propósitos; es decir, un documento puede contener información para varios problemas y temas. Si uno toma apuntes teniendo en mente sólo un problema, el investigador puede perder la oportunidad de entender ese documento para otros problemas.

Para concluir, se debe remarcar que no hay una solución mágica ni una receta para trabajar con documentos y hacer frente a todos los problemas que se pueden plantear. El primer paso para solucionar los problemas en el

---

[12] Por eso es MUY IMPORTANTE hacer copias de los datos a intervalos regulares. También es recomendable imprimir periódicamente los datos o almacenarlos en el Internet para situarlos en otro medio.

Índice

Presentación XIII

Prólogo XV

INTRODUCCIÓN. Principios básicos del trabajo académico y de la investigación 1

1. La investigación 3
2. Disposiciones para la investigación y responsabilidad "científica" y académica 5
3. Los tipos de investigación 9

CAPÍTULO UNO. Armando un proyecto de investigación 15

I. Tema, problema y objeto de la investigación 17
1. El proceso de construcción del tema: de un interés general a un tema delimitado 19
2. Los objetivos, preguntas y construcción de la problemática 26
3. De la revisión de nuestro tema a la revisión bibliográfica 38

II. La revisión bibliográfica y el balance del estado de la cuestión 42
1. Objetivos 42
2. La relación entre objetivos, revisión bibliográfica y marco teórico 43
3. Componentes del estado del arte 45
4. El proceso de lectura para la revisión bibliográfica 55
5. Lo que no se debe hacer en una revisión bibliográfica 61

III. El marco teórico y las hipótesis 62
1. El problema del marco teórico 64
2. Importancia del marco teórico conceptual 67
3. Las hipótesis 72

CAPÍTULO DOS. La estrategia metodológica 85

I. Los elementos constitutivos de la metodología en un proyecto de investigación 88
1. Técnicas de observación y fuentes de información 91
2. Procesamiento, sistematización e interpretación de los datos 93

II. La investigación cualitativa 93
1. Algunas diferencias entre estudios cualitativos y cuantitativos 94
2. Características de una investigación cualitativa 97
3. Perspectivas sobre la validez, credibilidad y confiabilidad de las investigaciones cualitativas 99
4. La complementariedad entre estudios cuantitativos y cualitativos 102
5. Algunos tipos de investigación cualitativa 105
6. Las etapas en la investigación cualitativa 109

III. La investigación cuantitativa 115
1. Algunas diferencias entre investigaciones cualitativas y cuantitativas 116
2. Carácter de la investigación cuantitativa 117
3. Validez y confiabilidad de la investigación cuantitativa 118
4. Algunos espacios donde se utilizan aproximaciones y técnicas cuantitativas 123

IV. Modalidades para la obtención y el trabajo con datos 126
1. La observación 126
2. Las entrevistas 140
3. Grupos focales y entrevistas grupales 158
4. El método biográfico: historias, relatos, trayectorias de vida, biografías 166
5. Las fuentes documentales escritas 171

V. Procesamiento y sistematización de los datos 183
1. El proceso y articulación de las fases de interpretación y análisis ... 187
2. El proceso de ordenamiento, sistematización y análisis e interpretación de los datos en investigaciones cualitativas 194
3. Notas finales 201
4. El procesamiento y sistematización de los datos cuantitativos 203

CAPÍTULO TRES. La presentación del proyecto y los trabajos de investigación 209

I. La presentación del proyecto 211
1. El análisis del proyecto y los justificativos 211
2. El resumen: importancia estratégica y componentes 214
3. Del proyecto al formato de los proyectos del PIEB 215

II. Los trabajos de investigación 221
1. Estructura de un trabajo académico (artículo o libro): introducción, desarrollo, conclusiones 221
2. La reseña 241
3. El informe de investigación 243
4. La presentación de los resultados 246

CAPÍTULO CUATRO. Técnicas de redacción para artículos e informes científicos en ciencias sociales 249

I. Principios elementales de composición 252
II. Reglas de estilo 259

CAPÍTULO CINCO. Fuentes de información 263

I. Las fuentes y el acceso a la información 268
1. Definición y tipo de fuentes 268
2. Acceso a la información 270
3. Instrumentos de acceso a la información 277
4. Valor informativo de los distintos tipos de documentos bibliográficos 287
5. Investigación documental y selección de fuentes 290

II. Investigación documental 295
1. Lectura y fichaje 295
2. Elementos de normalización bibliográfica utilizados en un trabajo 300

III. Normas para la descripción bibliográfica 309
1. Descripción de libros (monografías, tesis, conferencias, etc.): normas generales 310
2. Descripción de artículos en libros, revistas y diarios 317
3. Descripción de materiales especiales 319
4. Descripción de información electrónica 321
5. Descripción de información primaria 323

Bibliografía 327

ANEXO. Directorio de bibliotecas y centros de documentación especializados en ciencias sociales 349

Autores 357

Lista de ejemplos

1. De intereses generales a la elección de un tema y a la "lluvia de preguntas" 20
2. Una pregunta y su delimitación temporal y espacial 24
3. Un ejemplo sobre la falta de correspondencia entre el tema y los objetivos 27
4. Preguntas y problemáticas iniciales en sociólogos famosos 33
5. Un tema, un problema y un objetivo 34
6. Formulación de preguntas de un proyecto presentado al PIEB 35
7. Precisión en la formulación del problema a investigar y variables indicativas 36
8. Elementos que forman parte de una pregunta y preguntas operacionales 39
9. Una revisión bibliográfica, un balance crítico y una nueva aproximación 47

10. Una revisión bibliográfica de un proyecto presentado al PIEB 51

11. Una revisión bibliográfica de un proyecto presentado al PIEB 53

12. Ejercicio 58

13. Conceptos operables y conceptos sistémicos 70

14. Un marco teórico para el análisis sobre el actor social 71

15. Planteamiento de hipótesis 74

16. Problema, hipótesis y procedimientos de investigación 76

17. Lógica de confirmación, de rechazo y falsabilidad de las hipótesis 77

18. La formulación de la hipótesis y la deducción de sus consecuencias en el estudio de Durkheim sobre el suicidio 80

19. La importancia de las definiciones 81

20. Relaciones establecidas y cuidado al establecerlas 82

21. Hipótesis y variables 82

22. Correlaciones y variables de causalidad 83

23. La hipótesis y el camino hacia la operacionalización 84

24. Presupuestos objetivistas y subjetivistas 95

25. La importancia de una investigación cualitativa para entender las causas de la poca utilización de los servicios de salud 97

26. Etapas de la investigación cualitativa 110

27. Esquema para la observación de lugares, actores y eventos en una investigación 112

28. Variables discretas y variables continuas 117

29. La muestra probabilística: la tómbola y los número "random" 119

30. Muestreo con o sin reemplazo 121

31. Ejemplos de muestras probabilísticas estratificadas 122

32. Algunos ejemplos de muestras por racimos 122
33. Ficha-ejemplo de registro para la observación 133
34. Ficha de registro de una entrevista 141
35. Procedimientos distintos (entrevista y cuestionario), resultados diferentes 142
36. Entrevistas semi-estructuradas 145
37. Entrevistas a informantes claves 146
38. Notas para el desarrollo de una guía para entrevistas 151
39. Preguntas de seguimiento necesarias en una entrevista 153
40. Transcripción de una entrevista y algunas notas de reflexión 154
41. La importancia del orden de las preguntas y su influencia en las respuestas 157
42. Un grupo focal es y no es 160
43. Tema y variables utilizadas en grupos focales 163
44. Historias de vida 169
45. La influencia de las opiniones personales en la obtención de respuestas a una encuesta 185
46. Crítica a la validez de las preguntas y las conclusiones de un estudio en base a una encuesta 186
47. Ejercicio. Distintos análisis sobre los mismos temas 193
48. El proceso de codificación 199
49. El formato e índice para la presentación de proyectos al PIEB 218
50. Modalidades de desarrollo de un plan o índice a partir de oraciones con ideas centrales 224
51. Estructura de un artículo de investigación (1) 226
52. Estructura de un artículo de investigación (2) 228
53. Estructura de un libro (1) 232

54. Estructura de un libro (2) 233
55. Estructura de un libro (3) 234
56. Estructura de un libro (4) 234
57. Estructura de un libro (5) 235
58. Estructura de un libro (6) 237
59. Estructura de un artículo (7). Una conclusión 240
60. El PIEB y la divulgación de resultados de investigación 248
61. Ejemplos de notas 301
62. Ejemplos de remisiones bibliográficas parentéticas 302
63. Ejemplo de bibliografía final 305
64. Ejemplo de ordenamiento final de fuentes de información 306
65. Ejemplo de siglas de archivos consultados 307
66. Ejemplo de anexos e índices 308
67. Ejemplos de referencias de entrevistas y testimonios 325

Lista de cuadros

1. Una correcta definición de documento permite ampliar los horizontes de la investigación 267
2. Ejemplos de bibliografías en ciencias sociales 281
3. Diccionarios especializados en Bolivia: algunos ejemplos 286
4. Algunas preguntas frecuentes del investigador frente a la investigación documental y sus posibles respuestas 292
5. ¿Hemos hecho una revisión adecuada de la literatura? 293
6. ¿Cómo saber quiénes son los "investigadores de punta"? 303
7. La bibliografía final puede adquirir varias formas 304
8. El programa de bibliotecas del PIEB 326